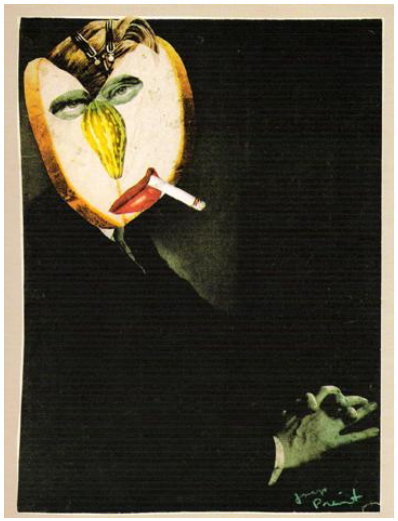
Regard sur les besoins après l'aide sociale :

une proposition de coaching



Mémoire de fin d'étude pour l'obtention du diplôme HES d'éducatrice sociale

Lorrie Veuthey, Février 2010

HES-SO Valais, Wallis

Case postale 80, Rte de la plaine 2
3960 Sierre

Les opinions émises dans ce travail n'engagent que son auteur

« Est-ce passe-temps d'écrire
est-ce passe-temps de rêver
Cette page
était toute blanche
il y a quelques secondes
Une minute
ne s'est pas encore écoulée
maintenant voilà qui est fait.»
J. Prévert, *Est-ce passe-temps.*

RESUME

Ce travail d'initiation à la recherche sonde la perception d'anciens bénéficiaires de l'aide sociale sur leur intégration, après avoir repris une activité professionnelle. Est-il aisé de reprendre un rythme de vie après avoir été assisté socialement ? Les exigences des employeurs sont-elles difficiles à satisfaire ? Un coaching personnalisé s'avérerait-il bénéfique ?

Le vécu de personnes ayant bénéficié de l'aide sociale en Valais a permis de relever les difficultés rencontrées, mais surtout de mettre en lumière les ressources mobilisées afin de réussir leur intégration sociale et professionnelle. Ajouté à cela, certains employeurs se sont prononcés quant aux exigences qu'ils ont envers leurs employés ; puis des assistants sociaux, collaborant auprès de Centres Médicaux Sociaux, ont apporté leur regard sur cette population.

Les personnes interrogées se sentent actuellement toutes intégrées professionnellement et socialement. Certaines d'entre-elles ont eu besoin de soutien pour y parvenir. Il s'agissait surtout de pouvoir organiser et rythmer son quotidien, jongler entre vie privée et vie professionnelle. Par ce travail, je me suis aperçue qu'un coaching supplémentaire ne parait pas utile pour les anciens bénéficiaires de l'aide sociale ; les personnes ayant formulé des besoins ont pu être accompagnées. Par contre, l'expérience des assistants sociaux a permis de mettre en lumière un éventuel besoin pour un public différent. Certaines personnes, encore bénéficiaires de l'aide sociale, rencontrent des difficultés personnelles importantes empêchant, momentanément, leur intégration sociale et professionnelle. Le coach pourrait intervenir auprès de cette population.

Une esquisse de coaching personnalisé a été conceptualisée sur la base de ces constatations et des expériences des partenaires précités.

Après avoir ressorti les compétences requises du coach et les avoir comparées avec celles de l'éducateur social, je peux relever que l'éducateur social est au bénéfice des compétences lui permettant d'intervenir en tant que coach auprès de personnes rencontrant des difficultés d'intégration sociale et professionnelle.

MOTS-CLES

Aide sociale, bénéficiaires de l'aide sociale, intégration sociale, intégration professionnelle, travail, compétences professionnelles, coaching.

REMERCIEMENTS

Je remercie chaleureusement toutes les personnes ayant contribué, de près ou de loin, à la réalisation de ce travail.

Un merci particulier à :

Christiane GRAU, directrice de mémoire, m'ayant aiguillée, soutenue et encouragée

Mélanie HUGON DUC, Claire VUIGNIER et Sylviane VEUTHEY pour leurs lectures

Benoît BENDER et Marc-André DELITROZ pour avoir testé les questionnaires

Les anciens bénéficiaires de l'aide sociale ayant participé à cette recherche

Jacques PREVERT, mon compagnon de route

TABLE DES MATIERES

1. PRESENTATION DE LA RECHERCHE 8
1.1 Motivation du choix du sujet 8
1.2 Question de départ 9
1.3 Objectifs de la recherche 9
1.4 Hypothèses 10
1.5 Inventaire des moyens de récoltes des données 12
1.5.1 Recherche bibliographique et documentaire 12
1.5.2 Enquête auprès des employeurs valaisans, par le biais de questionnaires 12
1.5.3 Enquête auprès des CMS du Valais romand, par le biais de questionnaires 12
1.5.4 Enquête auprès d'anciens bénéficiaires de l'aide sociale, par le biais d'entretiens 12
1.6 Tableau récapitulatif 13
2 RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE ET DOCUMENTAIRE 14
2.1 Aide sociale en Valais 14
2.1.1 Bénéficiaires de l'aide sociale 14
2.1.2 Clôture d'un dossier 15
2.1.3 Projet d'insertion 16
2.2 Intégration – Insertion 18
2.2.1 La réintégration 18
2.2.2 Intégration sociale 19
2.2.3 Intégration professionnelle 19
2.3 Travail 20
2.3.1 Le travail 20
2.3.2 Le travail : en constante évolution 21
2.3.3 Les fonctions du travail 21
2.3.4 Le travail : en crise 22
2.4 Engagement de personnel 23
2.4.1 Un outil : IESCO 23
2.4.2 Compétences 24
2.5 Le cycle de la vie selon Erik Erikson 27
2.5.1 Erik Erikson 27

2.5.2 Les stades psychosociaux de développement selon Erikson 27
2.5.3 La puberté et le jeune adulte 28
2.6 Le coaching 29
2.6.1 Le coach 29
2.6.2 Le coaché 30
3. ENQUETES AUPRES DES PARTENAIRES CONCERNES 31
3.1. Enquête auprès des employeurs valaisans 31
3.1.1 Création de l'échantillon 31
3.1.2 Type de questions 32
3.2 Enquête auprès des Centres médicaux sociaux du Valais 32
3.2.1 Création de l'échantillon 32
3.2.2 Type de questions 32
3.2.3 Entretiens informels auprès d'assistants sociaux 32
3.3 Enquête auprès des anciens bénéficiaires de l'aide sociale 33
3.3.1 Population concernée 33
3.3.2 Création de l'échantillon 33
3.3.3 Type d'entretiens 34
3.3.4 Création de la grille d'entretien 34
3.3.5 Déroulement de l'entretien 34
4. RESULTATS DES ENQUETES ET ANALYSE 35
4.1 Enquête auprès des employeurs valaisans 35
4.1.1 Résultat de l'enquête 35
4.2 Enquête auprès des Centres Médicaux Sociaux Valaisans 39
4.2.1 Résultat de l'enquête 39
4.3 Enquête auprès d'anciens bénéficiaires de l'aide sociale 42
4.3.1 Profil des personnes rencontrées 42
4.3.2 Situations professionnelles 45
4.3.3 Exigences des employeurs 47
4.3.4 Ressources 48
4.3.5 Intégration sociale et professionnelle 48
4.3.6 Utilité d'un soutien en quittant le service social 48
4.4 Croisement des trois enquêtes pour l'analyse 50

4.4.1 Projet d'intégration sociale et professionnelle 50
4.4.2 Ressources 51
4.4.3 Intégration sociale et professionnelle 53
4.4.4 L'activité professionnelle 54
4.4.5 Exigences du monde professionnel 55
4.4.6 Besoin de coaching 58
5. LE PROFESSIONNEL DU COACHING 60
5.1 Compétences requises 60
5.2 Différents professionnels 61
5.3 Compétences de l'éducateur social 62
6. BILAN DE LA RECHERCHE 63
6.1 Vérification des hypothèses et réalisation des objectifs 63
6.1.1 Besoin d'un coach pour le développement de ressources 63
6.1.2 L'activité professionnelle comme outil d'intégration sociale 64
6.1.3 Les exigences du monde professionnel 65
6.1.4 L'éducateur social comme coach 66
6.2 Perspectives : un concept de coaching 67
6.2.1 Destinataires 67
6.2.2 Caractéristiques du coaching 67
6.3 Limites de la recherche 68
7. BILAN PERSONNEL 69
8. SOURCES BIBLIOGRAPHIQUES ET PERSONNES RESSOURCES 71
8.1 Monographies / revues 71
8.2 Dictionnaires et encyclopédies 71
8.3 Internet 72
8.4 Personnes ressources 72
9. ANNEXES 73

1. PRESENTATION DE LA RECHERCHE

1.1 Motivation du choix du sujet

Le problème de la précarité chez les jeunes adultes est en pleine expansion. Actuellement, le nombre de jeunes se présentant à l'aide sociale, bien que minoritaire, est en constante augmentation. Le problème est complexe et découle de divers facteurs, tant structurel, personnels, que familiaux.

C'est en collaborant au sein d'une association valaisanne accueillant des adultes sans domicile fixe, que j'ai été interpellée par le jeune âge des résidents. En effet, lors de ma collaboration, près de la moitié des résidents avaient entre 20 et 30 ans. Ces personnes n'avaient pas de domicile fixe et rencontraient diverses problématiques, liées, soit à la drogue, à l'alcool ou à un parcours de vie semé d'embûches, surmontées avec difficulté. La plupart d'entre eux, étaient au bénéfice de rente AI ou de l'aide sociale.

Je fus très surprise de constater que de si jeunes personnes bénéficiaient déjà de l'assistance publique. Quelques questions émergèrent en moi : Quel parcours de vie les a amenés à ce stade de précarité ? Quel avenir se présente pour ces jeunes adultes, au commencement de leur vie ? Quel regard portent-ils sur eux, sur leur parcours et comment vivent-ils avec ce « statut » ?

Diverses recherches et études existent sur les causes du nombre croissant de jeunes adultes bénéficiant de l'assistance publique, je ne baserai donc pas ma recherche à ce niveau.

Je souhaite par contre regarder vers l'avant et connaître la manière dont les personnes ayant quitté l'aide sociale vivent et s'intègrent. Je souhaite savoir s'il y a des lacunes ou des manques rendant leur intégration difficile. Je me demande également s'il existe des « passerelles-soutien» entre les moments d'«assistance » et «d'autonomie». A mon sens, il est important d'être coaché lors d'un nouveau départ, dans une société de plus en plus exigeante. Je pense qu'il peut être inquiétant de se retrouver « seul » face aux responsabilités quotidiennes, aux éventuels «pépins » rencontrés. La solitude, dans un contexte tel, pourrait être propice à d'éventuelles rechutes ou « baisses de moral », engendrant, peut-être un retour vers l'assistance. Un travail de prévention me parait nécessaire, notamment auprès de jeunes adultes, ayant la possibilité de rebondir. Il y a donc lieu d'agir rapidement, avant que leur situation ne se sclérose.

Le travail de l'éducateur social est, entre autres, de repérer les nouvelles problématiques, d'y réfléchir et d'y amener les réponses les plus appropriées.

Pour réaliser ce travail, j'ai observé les personnes entre 25 et 35 ans, ayant quitté l'aide sociale en raison d'une amélioration de leur situation économique. Ils en avaient bénéficié durant une année au moins, en Valais romand.

Lorsque ces derniers quittent l'assistance publique, ils ne sont généralement plus suivis par des assistants sociaux. Je souhaite savoir quel coaching pourrait être pertinent afin d'accompagner ces personnes et comment l'organiser, dans le but de permettre aux personnes concernées de réaliser leur projet et de s'intégrer à moyen terme dans la société.

1.2 Question de départ

Avant de formuler ma question de départ, j'émets le postulat suivant :

Lorsque les jeunes adultes quittent l'aide sociale, ils ont un projet d'insertion, comportant une activité professionnelle.

Ainsi, je me demande :

« Comment organiser un coaching qui permettrait aux jeunes adultes ayant quitté l'aide sociale de réaliser leur projet et de s'intégrer, à moyen terme, socialement et professionnellement.»

1.3 Objectifs de la recherche

Par mon travail, je souhaite atteindre les objectifs suivants :

- Sonder auprès d'un échantillon de jeunes adultes, entre 25 et 35 ans, ayant quitté l'aide sociale, s'ils ont réussi leur intégration et comment ils y sont parvenus.
- Savoir si cela vaut la peine d'investir de l'énergie pour aider les personnes concernées à garder leur activité professionnelle et dans quelle mesure cela augmente leurs chances d'intégration.
- Connaître les exigences du monde du travail en Valais pour engager les personnes ayant été en rupture d'activité professionnelle.
- Définir le profil du coach nécessaire pour accompagner les personnes concernées.
- Vérifier si l'éducateur social a les compétences pour remplir le rôle de coach auprès des personnes concernées.

1.4 Hypothèses

Mes questionnements et mes réflexions me permettent de formuler quatre hypothèses relatives à ma question de départ. L'interprétation et l'analyse des enquêtes menées me permettent la vérification de ces hypothèses et l'atteinte des objectifs fixés.

Hypothèse 1

Les jeunes ayant bénéficié de l'aide sociale peinent à développer les ressources suffisantes afin de mener à bien, seuls, leur projet d'intégration sociale et professionnelle. Ils ont besoin d'un coach personnalisé durant un certain temps.

Par cette hypothèse, je postule que certaines personnes ont besoin d'un coach afin de maintenir leur projet en cours et de s'intégrer. Lors d'un nouveau départ, je pense que l'euphorie et l'envie d'aller de l'avant sont de la partie. Petit à petit, il peut être difficile pour la personne concernée de supporter une éventuelle pression professionnelle ou quelques imprévus et frustrations. Cet accompagnement pourrait éviter que la personne « baisse les bras » et se retrouve au point de départ, soit, sans activité professionnelle, sans revenu, devant, à nouveau, bénéficier de l'aide sociale.

Les entretiens menés auprès de l'échantillon de personnes concernées ajoutés à la vision des professionnels des centres médicaux sociaux me permettent d'infirmer ou de confirmer l'hypothèse N° 1.

Hypothèse 2

Si le jeune concerné réussit à garder son activité professionnelle, il augmente ses chances d'intégration sociale.

Je prétends donc, par cette hypothèse, que l'activité professionnelle est primordiale pour réussir l'intégration sociale des personnes concernées. La confirmation de cette hypothèse m'aiguille sur une éventuelle conceptualisation de coaching.

Une recherche bibliographique, les entretiens menés auprès des personnes concernées et la vision des professionnels des CMS me permettront de vérifier l'hypothèse N°2.

Hypothèse 3

Il y a, dans le monde du travail, des exigences difficiles à satisfaire pour les jeunes concernés. Le coach peut aider ces personnes à s'y adapter.

Cette hypothèse tend à affirmer qu'il est difficile pour les personnes concernées de répondre aux attentes des professionnels. Certains manques pourraient se faire sentir, ainsi le coach pourrait aider ces personnes à les combler dans le but de s'adapter aux exigences demandées.

Une enquête auprès d'un échantillon d'employeurs me permet de connaître leurs exigences face aux personnes ayant rencontré une rupture d'activité professionnelle. Des entretiens menés auprès de personnes concernées me permettent de connaître leurs difficultés. Une recherche bibliographique sur le « coaching » s'avère aussi nécessaire. Cette partie de la recherche permettra de savoir si les exigences des professionnels représentent une difficulté pour les personnes concernées, et d'autre part, si le coach a la capacité d'aider ces jeunes à s'y adapter.

Hypothèse 4

L'éducateur social est compétent pour coacher les personnes concernées à développer leur potentiel et à combler leurs lacunes dans la perspective d'une intégration sociale et professionnelle.

Cette hypothèse tend à affirmer qu'un éducateur social peut se présenter comme « coach » et a les compétences pour accompagner ces personnes dans la perspective d'une intégration sociale et professionnelle.

La mise en correspondance des compétences de l'éducateur social avec le profil du coach et l'éventuel coaching attendu me permet de savoir si l'éducateur peut remplir cette fonction.

1.5 Inventaire des moyens de récoltes des données

1.5.1 Recherche bibliographique et documentaire

Une recherche bibliographique sur les principaux concepts de ce travail sera nécessaire tout au long de mon travail. Des notions théoriques me permettront de construire mon travail et le compléteront.

Une recherche documentaire sera nécessaire en vue de construire mon échantillon de personnes à interviewer. Je ferai une recherche documentaire auprès du Service de l'action sociale à Sion et des Centres Médicaux Sociaux du Valais romand. Par cette recherche, je souhaite connaitre le nombre de personnes, entre 25 et 35 ans, ayant quitté l'aide sociale après en avoir bénéficié durant une année au moins.

1.5.2 Enquête auprès des employeurs valaisans, par le biais de questionnaires

Cette enquête sera soumise à divers employeurs du Valais romand, membres de la Chambre Valaisanne du Commerce et de l'Industrie. Par cette recherche, je souhaite connaitre les exigences qu'ont les employeurs valaisans lors de l'engagement d'un nouvel employé, notamment lorsque celui-ci a rencontré une rupture d'activité professionnelle. Je souhaite également connaître les exigences des employeurs face à leurs employés. Ceci pour me permettre de conceptualiser un coaching permettant d'accompagner au mieux les personnes reprenant une activité professionnelle.

1.5.3 Enquête auprès des CMS du Valais romand, par le biais de questionnaires

Cette enquête sera soumise aux 13 Centres médicaux sociaux du Valais romand. Elle me permettra de mieux comprendre l'assistance publique. N'ayant pas une formation d'assistante sociale, je souhaite m'appuyer sur l'expérience de personnes confrontées directement à cette population. Cette enquête a un but informatif visant à m'aiguiller dans mon travail.

1.5.4 Enquête auprès d'anciens bénéficiaires de l'aide sociale, par le biais d'entretiens

Je mènerai des entretiens plutôt fermés auprès de l'échantillon de personnes sélectionnées, dans le but de connaître leurs ressources et de savoir si elles les estiment suffisantes afin de mener à bien, de manière individuelle, leur projet. Le cas échéant, je chercherai à connaître les manques à combler. Ces entretiens me permettront également de connaître leurs expériences. Cela m'aiguillera afin de conceptualiser un coaching.

Afin de créer mon échantillon, je prendrai contact avec un intervenant du Service de l'action sociale à Sion. Celui-ci est en mesure de m'indiquer le nombre de personnes ayant bénéficié d'une aide financière provenant de l'aide sociale durant une période déterminée, par Centre Médicaux Sociaux. Je suis consciente que je ne peux pas avoir accès aux noms. Afin de contacter les personnes que je souhaite interviewer, je désire collaborer avec un assistant social du CMS concerné. Celui-ci interviendra en tant qu'intermédiaire entre les personnes concernées et moi-même. J'imagine mener 6 entretiens.

1.6 Tableau récapitulatif

Le tableau ci-dessous regroupe les hypothèses et les objectifs de ce travail ainsi que leurs moyens de réalisation. Il m'aidera à construire mon travail de manière cohérente.

Tableau 1 : Récapitulatif de la recherche

HYPOTHESES		OBJECTIFS		MOYENS
N°1	Les jeunes ayant bénéficié de l'aide sociale peinent à développer les ressources suffisantes afin de mener à bien, seuls, leur projet d'intégration sociale et professionnelle. Ils ont besoin d'un coach personnalisé durant un certain temps.	N° 1	Vérifier auprès d'un échantillon de jeunes adultes, entre 20 et 30 ans, ayant quitté l'aide sociale, s'ils ont réussi leur intégration et comment ils y sont parvenus.	Enquête auprès de l'échantillon de personnes ayant quitté l'aide sociale.
N°2	Si le jeune concerné réussi à garder son activité professionnelle, il augmente ses chances d'intégration sociale.	N°2	Savoir si ça vaut la peine d'investir de l'énergie pour aider les personnes concernées à garder leur activité professionnelle et dans quelle mesure cela augmente leurs chances d'intégration.	Recherche bibliographique sur le lien entre le travail et l'intégration, enquête auprès de l'échantillon de personnes sélectionné puis auprès de quelques professionnels.
N°3	Il y a, dans le monde du travail, des exigences difficiles à satisfaire pour les jeunes concernés. Le coach peut aider les jeunes adultes concernés à s'y adapter	N° 3	Connaître les exigences du monde du travail en Valais pour engager les personnes ayant été en rupture d'activité professionnelle.	Enquête auprès d'un échantillon d'employeurs pour connaître leurs exigences.
N°4	L'éducateur social est compétent pour coacher les personnes concernées à développer leur potentiel et à combler leurs lacunes dans la perspective d'une intégration sociale et professionnelle.	N°4	Définir le profil du coach nécessaire pour accompagner les personnes concernées	Recherche bibliographique sur le profil du coach, conceptualiser une méthodologie de coaching appropriée à ces personnes.
		N°5	Vérifier si l'éducateur social a les compétences pour remplir le rôle de coach auprès des personnes concernées.	Identifier les compétences de l'éducateur et les mettre en correspondance avec celles du coach.

2 RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE ET DOCUMENTAIRE

2.1 Aide sociale en Valais

Afin de comprendre le contexte dans lequel s'inscrivent les personnes ciblées dans mon travail, il convient de définir brièvement ce qu'est l'aide sociale, quand, à qui elle est octroyée et quel est le parcours du bénéficiaire.

L'aide sociale est régie par la « Loi fédérale sur la compétence en matière d'assistance des personnes dans le besoin », du 24 juin 1977. Chaque canton suisse dispose de sa propre législation. Ma recherche se limite au canton du Valais, ainsi je me baserai sur la « loi sur l'intégration et l'aide sociale », adoptée par le Grand Conseil valaisan le 29 mars 1996.

« L'aide sociale dans le canton du Valais est destinée à venir en aide aux personnes ayant des difficultés d'intégration sociale ou dépourvues de moyens nécessaires à la satisfaction de leurs besoins vitaux et personnels indispensables. »[1]

L'aide sociale est subsidiaire aux autres prestations sociales, fédérales, cantonales ou communales et à celles des assurances sociales. Elle est parfois accordée en complément de ces dernières. Par ailleurs, cette aide n'intervient qu'en dernier recours.

L'aide sociale obtenue est considérée comme une dette. La personne ayant obtenu une aide sociale après l'âge de la majorité civile est sensée la rembourser lorsqu'elle est au bénéfice d'une meilleure fortune (ex : héritage). L'action en remboursement se prescrit par dix ans à partir du dernier versement.

2.1.1 Bénéficiaires de l'aide sociale

Sont appelés bénéficiaires, les membres d'une unité d'assistance bénéficiant d'une aide financière de l'aide sociale.

Les bénéficiaires de l'aide sociale sont très variés, puisque toute personne dépourvue de moyens nécessaires à la satisfaction des besoins vitaux peut faire une demande d'aide. Une évaluation est faite en fonction de la loi sur l'intégration et l'aide sociale, elle déterminera, de cas en cas, si la personne peut ou non bénéficier d'une aide. Ainsi, les prestataires peuvent être de tout âge, suisses ou étrangers, actifs occupés, chômeurs ou non-actifs. Parmi les bénéficiaires, je distingue principalement les catégories suivantes[2] :

- **Les « Working Poor** ». Ces personnes travaillent mais ont besoin d'un complément financier en raison de leur petit salaire.
- **Les personnes en attente d'une indemnité.** Celles-ci proviennent d'une assurance (chômage, AI, perte de gain). Dans ce cas, l'aide sociale est principalement utilisée comme « tremplin » et le passage n'est, généralement, que de courte durée.

[1] Guide Social Romand. *L'aide sociale* [site web]. Adresse URL : http://www.guidesocial.ch/fr/fiche/183/.
[2] Inspiré d'un mémoire de fin d'études. ROSSET, Eliane. *Le bénéficiaire d'aide sociale face à l'activité bénévole* [en ligne]. Sion : Haute école santé-social Valais, 2007. Adresse URL : http://doc.rero.ch/lm.php?url=1000,41,22,20080528155648-KJ/memoire_Rosset.pdf (consultée le 1.2.2008).

- **Les jeunes en rupture**. Ces jeunes rencontrent toutes sortes de problématiques (délinquance, manque de formation, échecs) rendant difficile leur insertion professionnelle.
- **Les personnes marginalisées.** L'assistance de longue durée engendre des difficultés autres que financières. Plus le passage à l'aide sociale est long, plus l'individu s'expose à des risques d'exclusion. La perte de l'emploi et l'inactivité peuvent être source d'isolement. Les personnes rencontrant des troubles psychiques sont également marginalisées, n'ayant plus de rythme ou sujettes à des dépressions.
- **Les personnes approchant l'âge de la retraite.** Ces individus ne sont ni en incapacité de travail, ni invalides, mais toutefois leur âge avancé ne leur facilite pas l'accès à l'emploi. Les entreprises préfèrent engager du personnel jeune, en pleine santé, coutant moins cher et susceptible de perdurer dans l'entreprise.

Quelques chiffres[3]

En 2007[4], on comptait 4'092 bénéficiaires de l'aide sociale. On constate une légère augmentation depuis 2006 (date à laquelle on dénombrait 3'855 bénéficiaires). Le 59,3 % de ces derniers avait moins de 36 ans. Ainsi, on peut constater que les personnes bénéficiant de prestations de l'aide sociale sont jeunes.

La répartition entre hommes et femmes est quasi équitable, puisque 48.2% sont des hommes, tandis que 51.8% sont de sexe féminin. La majorité (60.2%) des bénéficiaires sont de nationalité suisse.

Etant donné que ma recherche vise à conceptualiser un coaching afin de maintenir un emploi, je vais m'intéresser à quelques chiffres relatifs à la situation d'activité et à la formation des bénéficiaires :

- 26.5% des bénéficiaires sont des actifs occupés
- 30.6% sont chômeurs
- 42.8 sont non actifs, ne recherchant pas d'emploi.
- 54.7% des bénéficiaires n'ont aucune formation professionnelle.

Le bénéficiaire est pris en charge par le service social de sa commune d'origine. Les assistants sociaux se chargent du suivi des personnes de l'ouverture du dossier jusqu'à sa clôture.

Je vais maintenant m'intéresser aux derniers moments du parcours d'assistance des personnes concernées, étant donné que mon travail est plutôt axé sur « l'après assistance ».

2.1.2 Clôture d'un dossier[5]

Un dossier est clos lorsque l'unité d'assistance n'a plus touché de prestation depuis plus de six mois. D'autre part, les dossiers, dont le dernier versement a été effectué l'année précédant la période d'enquête se closent durant l'année d'enquête. Si l'unité d'assistance est amenée à solliciter à nouveau l'aide sociale après ce délai de six mois, un nouveau dossier est alors ouvert.

[3] Chiffres tirés des statistiques de l'aide sociale. Annexe N°3, p. 76
[4] Je n'ai pas les chiffres pour 2009, cette recherche s'est effectuée au début de mon travail, soit en 2007.
[5] Chiffres tirés des statistiques de l'aide sociale. Annexe N°5, p. 78.

En Valais, 351 dossiers se sont bouclés en 2007, parmi ces derniers, 187 dossiers étaient ouverts depuis moins d'un an, 63 dossiers entre 1 et 2 ans, 50 dossiers entre 2 et quatre ans et 51 dossiers depuis quatre ans et plus. Ainsi, nous constatons que plus de la moitié des nouveaux bénéficiaires ont quitté l'aide sociale durant les 12 premiers mois. Ces chiffres sont quelque peu rassurants, car il est connu que plus les gens restent à l'assistance sociale, plus ils se marginalisent et moins il leur est aisé de se réinsérer.

Les principales raisons permettant le bouclement des dossiers sont les suivantes :

- l'amélioration de la situation économique des bénéficiaires (112 dossiers). *Cela peut se traduire par une augmentation du revenu ou par des mesures d'occupation.*
- la reprise d'une activité professionnelle, par conséquent, un salaire est perçu (91 dossiers).
- le versement d'autres prestations sociales ou la fin des responsabilités du service social (changement de domicile, rupture de contact, décès)

Ce sont les personnes qui ont quitté l'aide sociale grâce à la reprise d'une activité professionnelle que ce travail cible. En effet, je pense qu'un travail de prévention, visant la durabilité de l'emploi peut être intéressant.

2.1.3 Projet d'insertion[6]

Afin de permettre au mieux aux personnes dépendantes de l'aide sociale de tendre vers l'autonomie financière, la loi sur l'intégration et l'aide sociale, prévoit des mesures d'insertion sociale et professionnelle[7].

Ces mesures visent à redonner une perspective personnelle et professionnelle au bénéficiaire. Elles lui permettent d'être reconnu et d'activer au mieux ses compétences, d'éviter un éloignement prolongé du marché du travail et d'éviter la désintégration sociale.

Ces mesures ont également pour but d'être utiles aux collectivités publiques et à la société, en limitant les durées de versement de l'aide sociale, en augmentant le socle des personnes finançant l'aide sociale puis en contribuant à éviter l'exclusion sociale, la marginalisation de la population et les inégalités sociales.

En 2007, 320 mesures ont été débutées (contre 275 en 2006), 223 personnes ont pu en bénéficier. Ces mesures sont en constante évolution, cependant, selon les services de l'action sociale du canton du Valais, elles ne sont encore que peu utilisées, faute de moyens.

Le stage pratique est la mesure la plus fréquemment utilisée (46.6% en 2007). Cette mesure est destinée aux bénéficiaires souhaitant s'engager dans une démarche de réinsertion professionnelle. Le stage pratique est une période « test » permettant d'évaluer la capacité de travail de la personne. Il permet aux bénéficiaires de reprendre

[6] Chiffres tirés d'une présentation du Service de l'action sociale : Mesures d'insertion sociale et professionnelle pour les bénéficiaires de l'aide sociale – premiers résultats pour 2007. Annexe N°2, p. 75.
[7] Tableau des mesures d'insertion sociale et professionnelle. Annexe N° 1, p. 74.

contact avec les milieux professionnels, moyennant un cadre adapté (taux d'activité, rendement, etc.) et d'améliorer leurs compétences professionnelles. Ce contrat peut être conclu pour une durée maximale de 6 mois. Il est organisé de manière tripartite entre l'individu, l'assistant social et l'employeur.

Malgré les mesures mises en place, le travail et les efforts déployés par les assistants sociaux et les personnes concernées, il reste des individus peinant à se réinsérer professionnellement et socialement.

2.2 Intégration – Insertion

La définition de l'intégration ne m'a pas été simple. J'ai tout d'abord été confrontée à un problème de vocabulaire. Dois-je parler d'intégration ou d'insertion ?

La définition succincte de ces deux termes évitera leur confusion.

Afin de définir l'insertion, je cite une phrase de Mme Martine Buhrig :

> *« L'idée générale qui se dégage de ce terme est relativement pauvre : c'est celle de* « rentrer dans quelque chose *», dans une structure, telle quelle, sans qu'il y ait ni interaction, ni changement. On y rentre comme quelque chose qui va essayer d'y trouver sa place».*[8]

Je poursuis avec une réflexion de Mme Buhrig et relève ce qu'elle entend par intégration :

> *« Un terme «cousin» employé pour définir l'insertion est celui d'intégrer qui vient du latin* integrare *: rendre entier. Ce terme développe non seulement l'idée de «faire rentrer dans un ensemble », mais aussi celle de « incorporer », placer quelque chose ou quelqu'un de façon à ce qu'il soit en harmonie avec les autres éléments».*

J'ai choisi de retenir ces deux définitions, très brèves, car elles m'ont permis de faire la distinction suivante : en parlant d'intégration, plus que le fait d'entrer dans un ensemble, l'importance d'y être en harmonie est prise en compte.

Afin de développer plus amplement le concept d'intégration, je me suis inspirée d'une réflexion de Robert Castel intitulée «intégration et nouveaux processus d'individualisation » et j'ai découvert un nouveau terme « la réintégration ».

2.2.1 La réintégration

Robert Castel définit la réintégration par :

> *« Un ensemble de processus qui visent à annuler cette sorte de déficit dont souffre un individu stigmatisé pour qu'il puisse se réinscrire dans la vie sociale à parité avec ceux qui n'ont pas souffert de ce déficit. »*

Je retiens ce terme de réintégration, car je pense qu'il me sera utile pour ma recherche. En effet, certaines personnes, bien qu'assistées, peuvent être intégrées ou avoir été intégrées avant de rencontrer des difficultés les menant à devoir bénéficier de l'aide sociale. Pour une partie d'entre-elles, il pourrait avoir lieu de les aider à se réintégrer. Selon R. Castel, certains individus souffrent de difficultés à s'adapter au régime commun. Je pense que la population ciblée par cette recherche peut rencontrer ces difficultés.

Il me semble important de définir clairement ce que j'entends par « personne intégrée » dans ce travail. Ainsi, dans ma recherche, ***la personne intégrée aura conquis ou reconquis son indépendance et sera capable de piloter de manière individuelle sa vie dans un monde social déstabilisé.***[9] *Lorsque je dis « de manière individuelle », j'entends, sans assistance publique ou spécialisée.*

---

[8] BUHRIG, Martine. *Réussir l'insertion : Accompagner la reconnaissance sociale,* 1996.

[9] Inspiré de Robert Castel. Intégration et nouveaux processus d'individualisation. In POUPART, Jean. *Au-delà du système pénal. L'intégration sociale et professionnelle des groupes judiciarisés et marginalisés,* 2004.

En parlant d'intégration, fréquemment sont utilisés les termes *d'intégration sociale et professionnelle* que je souhaite également définir. Pour cela, je reprends les définitions de Maurice Angers et de Serge Paugam, tous deux, sociologues.

2.2.2 Intégration sociale

Maurice Angers définit l'intégration sociale comme un ***« état ou processus de cohésion au sein d'un groupe ou d'une société »***. L'intégration fait référence aux liens sociaux faisant qu'un individu s'inscrive dans une société. Une personne serait intégrée socialement en partageant les mêmes normes et valeurs, les mêmes habitudes dominantes de la société dans laquelle elle s'inscrit. L'intégration sociale est donc un processus à long terme et multidimensionnel.

2.2.3 Intégration professionnelle

L'intégration professionnelle comme la définit Serge Paugam est ***«la double assurance de la reconnaissance matérielle et symbolique du travail et de la protection sociale qui découle de l'emploi »***[10]. Selon cet auteur, l'intégration professionnelle se distingue en deux dimensions, soit le rapport à l'emploi et le rapport au travail.

- ***Rapport à l'emploi***
  Il concerne l'importance que revêt le fait d'avoir une place sur le marché du travail ; soit une sécurité de l'emploi, une certaine stabilité.
- ***Rapport au travail***
  Il porte plutôt l'attention sur la satisfaction qu'éprouve la personne au travail et sur le sens que prend le travail dans sa vie.

Selon S. Paugam, l'intégration professionnelle idéale, serait une intégration « assurée ». Pour cela, il s'agirait d'avoir un emploi impliquant une certaine durée, permettant à l'employé de planifier son avenir, puis d'éprouver de la satisfaction au travail.

Il est souvent entendu que le travail permet l'intégration sociale. D'ailleurs, les objectifs que suit l'institution sociale vont dans ce sens. Elle favorise l'insertion professionnelle dans le but d'autonomiser les personnes.

Collage, J. Prévert.[11]

[10] PAUGAM, Serge. *Le salarié de la précarité. Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle,* 2000.
[11] Image tirée d'Internet. Adresse URL : http://a10.idata.over-blog.com/0/05/17/99/voir3/PREVERT-GENS-DE-QUALITE.jpg (consultée le 20.01.2010).

2.3 Travail

« Devant la porte de l'usine
le travailleur soudain s'arrête
le beau temps l'a tiré par la veste
et comme il se retourne
et regarde le soleil
tout rouge tout rond
souriant dans son ciel de plomb
il cligne de l'oeil
familièrement
Dis donc camarade Soleil
tu ne trouves pas
que c'est plutôt con
de donner une journée pareille
à un patron? »
J. Prévert. *Le temps perdu.*

Je débute en définissant les termes « travail » et « emploi », afin de les utiliser à bon escient.

Le « travail » est ***«l'exercice d'une activité rémunérée ; par extension, activité professionnelle, manière dont elle s'exerce »***[12].

Le terme « emploi », lui, désigne ***« l'utilisation, par l'appareil de production, de la population, qui, en fonction de son âge et de ses aptitudes, est disposée à travailler »***[13]. Plus largement, il désigne, *«l'utilisation de toutes les ressources ou de tous les facteurs de production (travail, capital, ressources naturelles, etc.), il est communément réservé à l'affectation des ressources humaines. »*[14]

2.3.1 Le travail

Il me semble important de définir plus amplement la notion de travail, notion relativement complexe.

Le mot *travail* est apparu dans la langue française au XIème siècle, il vient du verbe *travailler*, dérivé du latin *tripaliare*, voulant dire « torturer avec le tripalium ». Du travail ressort un caractère pénible, le travail fait référence à la souffrance.

Le sens du mot travail est controversé. Tant le travail est représenté de manière négative, car pénible et laborieux, tant il parait être important pour la société, valorisant et bénéfique pour celui qui l'exerce.

En guise d'introduction, je cite un passage de Robert Castel, sociologue, inspiré de sa conférence intitulée « la société malade du travail ».

> *« Le rapport au travail devient de plus en plus difficile : difficulté de trouver du travail, c'est le chômage, difficulté d'établir, à partir du travail une position stable, c'est la montée de la précarité. Mais je pense que plus le travail nous fait problème et plus il révèle qu'il est important ; et que le fait que le travail soit devenu très problématique ne signifie pas, comme le pensent certains, qu'il faille s'en détacher, regarder ailleurs pour résoudre ses difficultés, se contenter de chercher des alternatives au travail. Le travail n'est pas un objet de musée et il faut continuer à lutter sur le plan du travail et de l'emploi ; telle est ma conviction (…)».*[15]

[12] Encyclopédie BORDAS, 1985.
[13] Encyclopédie UNIVERSALIS, 1994.
[14] Encyclopédie UNIVERSALIS, 1994.
[15] CASTEL, Robert. *Emploi sécurité zéro*, 1998, p. 20.

2.3.2 *Le travail : en constante évolution*

La notion de travail est en constante évolution, comme le décrivent M-H. Soulet et R. Castel, sociologues.

Marc-Henri Soulet, expose l'évolution du travail en expliquant trois moments clés « *avant-hier », « hier » et « aujourd'hui»*[16], je trouve son explication brève et claire.

Avant-hier le travail était labeur, souillure; il était principalement réservé aux faibles, aux esclaves, aux serfs. Les personnes ayant de la puissance ne travaillaient pas, ils s'adonnaient à d'autres activités. *Hier*, la force du travail était la production de richesses ; le salaire, l'exploitation, la subordination. Les marxistes s'insurgeaient devant le fait de « *perdre sa vie à la gagner »*. *Aujourd'hui*, le travail est source de reconnaissance, d'utilité sociale. Le travail n'est plus uniquement ce qui produit des richesses, il permet la réalisation de soi, le lien social, l'accès aux droits sociaux. Le travail est facteur d'intégration par socialisation collective.

En évoquant l'évolution du travail, R. Castel parle du « processus de transformation du travail à l'emploi », déployé depuis le XIXème siècle, avec comme élément « clé », le salariat. Dans un premier temps, le travail salarié était la pire des conditions sociales. Etait salariée, la personne qui n'avait ni statut, ni propriété. Celle qui n'avait rien d'autre que la force de ses bras. Le vœu du salarié était de sortir du salariat afin de devenir un travailleur indépendant. Plus d'un siècle a été nécessaire afin de sortir de cette indignité et permettre le passage du «pur contrat de travail » à une constitution de « statut de salarié ». Le caractère individuel du contrat de travail se voit diminuer afin de laisser place à une régulation collective, offrant au salarié des droits et une protection sociale.

2.3.3 *Les fonctions du travail*

Les deux fonctions principales relevées du travail sont les suivantes :

- **la fonction économique**
  - le travail est facteur de production de la richesse
  - le travail est principe de redistribution et répartition des richesses par le biais d'une rémunération monétaire.

  La rémunération reçue en échange d'un travail fourni devrait permettre à son bénéficiaire de satisfaire à ses besoins ainsi qu'à ceux de sa famille. Le salaire permet, dans certains cas, des revenus confortables, il est devenu source de sécurité offrant la possibilité de maitriser l'avenir, car le présent est stabilisé. Selon R. Castel, la société salariale n'est cependant pas une société d'égalité, elle comprend de l'injustice et des statistiques prouvent qu'un certain nombre de riches deviennent plus riches et qu'un certain nombre de pauvres, plus pauvres.

- **la fonction sociale**
  - il permet l'insertion des individus dans la société
  - il contribue à l'organisation de la société
  - il offre un statut social

[16] SOULET, Marc-Henry. *Le travail, nouvelle question sociale*, 1999, p. 12.

Le travail constitue l'élément principal du lien social, mode d'articulation des individus entre eux et des individus avec la société.

En s'arrêtant quelque peu sur le fonctionnement de la société, on peut constater que l'activité professionnelle organise la vie des individus. Dans notre société et durant tout le cycle de vie, le travail organise le temps humain. L'horaire de travail, le programme hebdomadaire, la planification de l'année sont définis par le marché de l'emploi à travers les trois principaux cycles de vie : la formation (afin de se préparer à la vie active), la vie active et la retraite. Généralement, dans notre société, la vie est rythmée par le travail.

Par ailleurs, l'identification des individus passe par le statut socioprofessionnel. Lors de présentations, rapidement vient la question « que faites-vous dans la vie ? » ; derrière cette question d'ordre général, on décode naturellement que l'on parle de l'activité professionnelle.

Robert Castel cite : « Le travail est plus que le travail ; et donc le non-travail est plus que le chômage ». Cela signifie qu'un travail rémunéré permet d'avoir des droits et des devoirs, de la protection sociale, du lien social, de la reconnaissance, de la dignité, du prestige, voir du pouvoir.

Le travail, bien qu'ayant été considéré comme « maudit » et étant souvent perçu comme « dur » et « pénible », revêt une importance capitale. En effet, l'accès à l'emploi est un puissant facteur d'intégration dans notre société.

D'une part, il permet d'occuper une place dans la société, ce qui procure un sentiment d'utilité, d'autre part, le travail offre un salaire permettant l'acquisition et l'usage de biens, il peut donc permettre l'autonomie.

2.3.4 Le travail : en crise

En parlant de « crise » débutée dans les années 1970, R. Castel parle de « crise des régulations de travail »[17]. Par-là, il prétend qu'il n'est pas question de crise de rareté, il n'y a pas un appauvrissement général de la population, ni un accroissement massif des inégalités entre les catégories sociales, des statistiques démontrent qu'un certain nombre de riches sont devenus plus riches, tandis qu'un certain nombre de pauvres, plus pauvres. Il est également relevé que ce qui a fondamentalement changé ces 20 dernières années serait un retour en force du marché, une tendance à revenir à l'hégémonie du marché, ayant pour effet une « réindividualisation » et la « remarchandisation » des rapports de travail.

A l'heure actuelle, la mondialisation, les exigences accrues de la compétitivité et de la concurrence font que le travail est devenu la cible d'une politique de réduction des coûts. D'une part, il y a lieu de minimiser les prix de la force de travail, tout en maximisant son efficacité de production. En regardant comment les choses se transforment (notamment en France), Robert Castel estime que « la précarité de l'emploi est en train de remplacer la stabilité de l'emploi comme la forme dominante de

[17] CASTEL, Robert. *La société malade du travail*, 1998, p. 23.

l'organisation du travail »[18]. Ces transformations occasionnent divers effets et on voit naître de nouveaux profils :

- **Les stables déstabilisés.** Une partie de la classe ouvrière, bien intégrée et qualifiée se retrouve au chômage, car l'entreprise décide d'investir ailleurs ou pour toute sorte de raisons. Il n'est pas toujours simple, pour une personne de 45-50 ans de retrouver un emploi. Il est donc possible qu'elle connaisse le chômage de longue durée.
- **Les jeunes installés dans la précarité.** Il arrive que des personnes (principalement des jeunes) connaissent des situations faites d'alternance d'activité et de non-activité, de chômage, de petits jobs, d'aide sociale. Certains s'en sortent et peuvent construire un projet plus stable, tandis que d'autres s'enlisent dans la précarité. Comment rester durant 50 ans dans une situation précaire ?
- **Les personnes non intégrables.** On voit apparaitre également des personnes n'ayant pas leur place dans la société, des personnes non-intégrées et qui pourraient ne pas être intégrables dans un système d'interdépendance entre les gens et les groupes d'une société. Certaines personnes sont invalidées par la conjoncture, d'autres rencontrent plus de difficultés personnelles.

Il semblerait que de larges pans de la société deviennent friables. Robert Castel décide de réfléchir à la place et à la fonction que devrait occuper le travail aujourd'hui et demain. Il n'est pas lieu ici d'étudier la place qu'occupera le travail dans l'avenir, cependant, faisant partie intégrante de la société actuelle, nous pouvons constater qu'il évolue sans cesse au même rythme que cette dernière.

2.4 Engagement de personnel

Je me suis inspirée de l'ouvrage publié par *effe* « compétences et recrutement», coordonné par Mme Bernadette Kadishi afin de connaitre quelques critères de sélections lors de recrutement de personnel, dans le but de construire le questionnaire destiné aux employeurs valaisans.

2.4.1 Un outil : IESCO

Cet ouvrage développe un instrument « IESCO[19] », au service des personnes en situation de sélection ou de réinsertion. Il présente une méthode de préparation structurée, de conduite et d'évaluation des entretiens d'embauche. Cet instrument permet de sélectionner du personnel pour toute sorte d'engagement. Il est réfléchi dans le but d'augmenter la probabilité d'engager une personne correspondant au poste à pourvoir. Cet outil prend en compte les compétences acquises hors de la vie professionnelle et contribue également à l'égalité de traitement entre hommes et femmes.

[18] CASTEL, Robert. *La société malade du travail*, 1998, p. 25
[19] IESCO : Instrument d'Evaluation Structuré des Compétences-clé

L'instrument IESCO comprend trois outils adaptables à chaque poste à pourvoir:

Tableau 2 : Les outils de l'instrument IESCO[20]

Profil des compétences-clés	Conduite de l'entretien	Critères d'évaluation
Préparation et comparaison	*Collecte des informations*	*Appréciation*
- Exigences du poste - Compétences effectives des candidats - Comparaison du profil souhaité avec le profil réel	- Entretien semi-standardisé - Questions concrètes - Expériences extra-professionnelles	- Check-list des critères utilisés dans l'évaluation des notes d'entretien

2.4.2 *Compétences*

Afin de mieux définir la notion de compétence, je relève la métaphore de Walter Goetze[21] comparant la carrière professionnelle à une excursion. Dans les deux cas, il y a lieu de partir avec un bon équipement et de savoir l'utiliser de manière judicieuse. Une personne bien équipée, n'est pas forcément un bon excursionniste. Ainsi, le savoir, à lui tout seul, n'est pas une compétence.

Je poursuis avec la métaphore de l'excursion. Le sac à dos de la plupart des individus comprend tant une formation formelle (école, apprentissage, études supérieures) que des connaissances acquises de manière individuelles, « sur le tas ». Le sac est donc composé d'articles de marque et d'objets trouvés en cours de route, souvent précieux et utiles. Malheureusement, il est plus facile de mettre en avant les connaissances acquises par le biais d'une formation formelle. En regardant notre « bagage », il y a pourtant lieu de prendre en compte, tant la formation que l'expérience personnelle de la personne.

Comment définir les compétences ? Pour le faire, je vais me baser sur les définitions présentées par Walter Goetze[22]. Il définit les termes de ressources, qualifications et compétences :

- **« Les ressources** *constituent l'ensemble des capacités, des connaissances, des attitudes et des opinions acquises lors d'un apprentissage formel et par son expérience (de vie) pratique. Les ressources constituent le potentiel – on pourrait aussi dire l'outillage – d'une personne».*

Dans la métaphore, Il s'agit du bagage « formation – expérience ».

[20] KADISHI, Bernadette [et al.]. *Compétences et recrutement, l'instrument IESCO*, 2005, p. 10.
[21] KADISHI, Bernadette [et al.]. *Compétences et recrutement, l'instrument IESCO,* 2005, p. 50.
[22] KADISHI, Bernadette [et al.]. *Compétences et recrutement, l'instrument IESCO*, 2005, p. 49-64.

- **« Les compétences** sont *des combinaisons de ressources mises en œuvre pour atteindre un objectif donné. On parle de compétence lorsqu'un ensemble de ressources sont réunies et orientées vers un type d'application donné. Ainsi, de par l'intention de l'individu, les ressources trouvent un objectif et prennent leur sens ».*
  Les compétences sont les capacités découlant de l'application d'objets pris dans le bagage « formation – expérience ».

- ***«* Les qualifications** *sont des bouquets de compétences vérifiées par une instance autorisée à délivrer des certificats, qu'il s'agisse de diplômes, de brevets, etc. Les compétences y trouvent leur reconnaissance officielle».*

Toujours dans la métaphore, on pourrait dire que la bonne utilisation du bagage « formation – expérience » a été examinée et confirmée.

Les compétences-clé sont des compétences (donc, une combinaison de ressources). Elles sont, par contre, une catégorie particulière des ressources. Selon, W. Goetze, elles comprennent les caractéristiques suivantes :

- Elles constituent des schémas de solution utilisables dans de nombreuses situations. Les compétences-clé ont une valeur très générale, elles sont transférables.
- Elles permettent, dans une situation inconnue, d'acquérir des connaissances supplémentaires ou d'inventer des stratégies utiles.
- Elles complètent et enrichissent certaines compétences spécifiques mais, en général, ne les remplace pas. « L'esprit d'équipe ne résout pas seul les problèmes techniques ». Les compétences-clé se manifestent le plus souvent associées à des compétences spécifiques.

Les attitudes et les capacités générales telles que l'esprit d'équipe, la flexibilité, la résistance au stress sont considérés comme des compétences-clé. Dans cette recherches elles sont appelées compétences sociales.

Compétences : dans l'outil IESCO

La première étape pour l'employeur consiste à dresser les compétences-clé requises pour le poste proposé. IESCO propose le tableau ci-dessous, comprenant 15 compétences-clé. Il s'agira de savoir si les exigences attendues sont - moyennes, bonnes ou excellentes - et de comparer l'exigence du poste avec la présence de ces compétences chez le candidat.

Je me suis inspirée de ces compétences afin de créer un questionnaire destiné aux employeurs valaisans.

Tableau 3 : Le profil des compétences-clé, outil IESCO [23]

	Compétences-clés	Exigence du poste			Présence chez le-la candidat-e			Comparaison
		Moyenne	Bonne	Excellente	Moyenne	Bonne	Excellente	Moindre (–) Egale (=) Supérieure (+)
☐	Organisation	①	②	③	①	②	③	
☐	Initiative	①	②	③	①	②	③	
☐	Flexibilité	①	②	③	①	②	③	
☐	Décision	①	②	③	①	②	③	
☐	Créativité / résolution de problèmes	①	②	③	①	②	③	
☐	Apprentissage	①	②	③	①	②	③	
☐	Sens des responsabilités	①	②	③	①	②	③	
☐	Esprit d'équipe	①	②	③	①	②	③	
☐	Résolution de conflits	①	②	③	①	②	③	
☐	Communication	①	②	③	①	②	③	
☐	Contact	①	②	③	①	②	③	
☐	Empathie	①	②	③	①	②	③	
☐	Résistance au stress	①	②	③	①	②	③	
☐	Affirmation de soi	①	②	③	①	②	③	

Nombre de compétences-clés exigées ☐ *Total:* ☐☐☐

[23] Tableau tiré de l'ouvrage de KADISHI, Bernadette [et al.]. *Compétences et recrutement.* Effe. Alstätten : Tobler Verlag SA, 2005. 112 p.

2.5 Le cycle de la vie selon Erik Erikson[24]

Afin d'avoir des éléments supplémentaires me permettant une meilleure compréhension des personnes, je me suis inspirée de la théorie du développement définie par E. Erikson.

2.5.1 Erik Erikson

Erik Erikson (1902 – 1980) a formulé une théorie touchant au développement humain. Cette théorie est composée de huit stades échelonnés sur le cycle de vie des individus. Il présente le « Moi » dans tout le cycle de la vie, en tenant compte de données biologiques, psychologiques, sociales et culturelles. Chaque stade est caractérisé par un enjeu fondamental se définissant comme un conflit entre deux pôles.

La théorie d'Erikson repose sur trois assertions :

- Le « Moi » est façonné par la société
  Selon Erikson, le « Moi » est une fonction autonome façonnée par la société dans laquelle l'individu se développe. Erikson croit que la personnalité des individus se développe en relation avec les rapports s'établissant avec la société (famille, amis, environnement).

- L'individu vit dans un processus continu de croissance et de changement
  Erikson relève que l'individu traverse des moments de crises tout au long de sa vie.

- L'individu est préprogrammé dans sa capacité à traverser ces stades de développement
  Il *s'agit là des huit stades suivant la théorie d'Erikson. Erikson prétend que l'individu « mature » est celui qui a passé à travers les crises de chaque stade.*

2.5.2 Les stades psychosociaux de développement selon Erikson

Erikson relève que les résultats des stades antérieurs jouent un rôle pour le reste de la vie. A chaque stade, la personne a la possibilité de s'adapter avec plus de facilité, de flexibilité mais peut aussi, opter pour l'autre pôle et réagir avec de plus en plus de difficulté et de frustration, de rigidité. Chaque étape offre des possibilités de développement et chaque résolution détermine les adaptations qui vont suivre.

Le tableau ci-dessous présente brièvement quelles sont les huit étapes d'Erikson.

[24] AUMONT, Maurice. *Les dynamismes du vieillissement et le cycle de la vie : l'approche d'Erikson*. [En ligne].

Tableau 4 : développement psychosocial selon Erikson[25]

Stades	Crise psychologique	Étude des relations significatives	Modalités psychosociales	Ages approximatifs
1	Confiance versus méfiance	Mère ou substitut maternel	Recevoir, donner en retour	0-1 ans
2	Autonomie versus honte/doute	Parent	Retenir, laisser aller	2-3 ans
3	Initiative versus culpabilité	Famille de base	Faire, faire comme si (jeu)	3-6 ans
4	Travail versus infériorité	Voisins et camarades d'école	Terminer les choses, mettre les choses ensemble	7-12 ans
5	Identité versus diffusion	Groupes de pairs et groupes extérieurs : modèle du leadership	Être soi-même ou ne pas être, partage de soi-même	12-18 ans
6	Intimité et solidarité versus isolement	Associés en amitié, sexe, coopération, compétition	Se perdre et se retrouver soi-même dans l'autre	20-30 ans
7	Générativité versus stagnation	Travail partagé avec la maisonnée	Réaliser, prendre soin de	30-50 ans
8	Intégrité versus désespoir	Humanité, mon espèce	Être après avoir été, accepter de ne pas être	Au dela de 50 ans

2.5.3 *La puberté et le jeune adulte*

Je vais m'arrêter succinctement sur deux stades en particulier ; le stade 5 correspondant à la phase de la puberté et d'adolescence et le stade 6 à celle du jeune adulte. Cette théorie me permet d'émettre des hypothèses de compréhension sur certains comportements des personnes concernées par ma recherche.

- ***Stade 5 : Identité versus diffusion***
  Comme on peut le voir dans le tableau ci-dessus, la période de l'adolescence est une période d'identité ou de diffusion des rôles. L'adolescence est une période de remise en question de l'identité sexuelle avec l'apparition de la maturité génitale et physique. Durant cette période, l'adolescent ne cherche pas à savoir qui il est, mais ce qu'il sera. C'est la raison pour laquelle il remet en question la société et cherche l'approbation de ses semblables, eux aussi cherchant à être approuvés.

  L'adolescence est l'âge des idoles et des héros. C'est également une période de sauts d'humeurs et d'oppositions violentes. Les jeunes portent une grande attention à leur image, ils se préoccupent de la manière dont ils sont perçus des autres. Leur identité est remise en question par des changements biologiques et physiques. L'identité sexuelle et professionnelle sont préoccupantes tant pour les parents que pour les adolescents.

[25] Tableau tiré du livre [en ligne] THOMAS, R. Murray, MICHEL, Claudine. Tableau des stades psychosociaux. In : *Les théories du développement de l'enfant : études comparatives.*

Au moment de l'adolescence, la présence d'un adulte compréhensif et capable de relations positives a toute son importance. Elle favorise la confiance en soi et la naissance d'une identité solide pour l'adolescent. Erikson porte une attention particulière à cette période, car c'est à ce moment que le jeune acquière son identité définitive, son « Moi ». A ce moment, l'adolescent a besoin de sentir qu'on a confiance en lui, qu'il est capable d'être responsable de ses attitudes et de ses valeurs.

- ***Stade 6 : Intimité versus isolement***
  L'identité est bien acquise à ce stade, elle permet à la personne d'établir des rapports adultes avec d'autres personnes. Durant cette période, le jeune adulte cherche l'amitié et l'amour, ce qui implique le désir et la tendresse. L'adulte est donc capable de donner et de recevoir, il est capable d'intimité sans craindre pour son identité. Pour cela, il est important que l'identité du « moi » soit acquise et bien structurée.

2.6 Le coaching

Le coaching est un terme « à la mode », souvent utilisé à l'heure actuelle. C'est une approche d'aide que l'on rencontre fréquemment dans le domaine de la gestion des ressources humaines, du développement personnel, du management et du sport.

Ses définitions sont multiples, je vais donc expliciter le sens que revêtiront les termes « coaching » et « coach » tout au long de cette recherche.

Le coaching, comme conceptualisé dans ce travail s'approche de la définition de Mme Marie-Claire Fagioli :

> *« Le coaching est l'accompagnement d'une personne (ou d'un groupe). Il favorise le développement de l'autonomie maximale de la personne coachée, dans la résolution de ses problèmes et l'amélioration de ses performances. Il s'effectue sur la base d'un contrat par lequel le coach et son client conviennent d'un objectif à atteindre, de la durée et des modalités de coaching, en toute confidentialité et dans le respect de la personne».*[26]

Le coaching est une action bilatérale. Coach et coaché sont engagés dans cette démarche. Cet accompagnement est utilisé comme outil afin de favoriser le développement de l'autonomie de la personne. Il y a lieu de définir clairement les rôles de chacune des parties.

2.6.1 Le coach

- **Son identité, son rôle**
  « Un coach n'est pas un ami, il n'est pas alter ego, ni un avocat du diable. Son rôle est de trouver des façons de rendre explicites et accessibles au client les structures d'interprétation du client lui-même»[27], ceci dans le but que le client puisse s'approprier son modèle de fonctionnement.

  Le coach travaille avec des personnes demandeuses, en fonction des compétences de la personne qu'il suit. Il n'est pas magicien venant donner sa potion magique, il

[26] FAGIOLI, Marie-Claire. *Coaching, vous avez dit coaching ?*, 2002, p. 5.
[27] FAGIOLI, Marie-Claire. *Coaching, vous avez dit coaching ?,* 2002, p.17.

accompagne le coaché sans imposer de méthode toute faite. Il est important que le coach sache cerner les enjeux et les demandes tant explicites qu'implicites du coaché, il doit être en mesure de les définir clairement. Le coach pourra ensuite s'impliquer dans l'accompagnement de la personne demandeuse, en vue de ses préoccupations.

Le rôle du coach est d'amener le client à développer un maximum de ressources et de lui permettre de répondre à ses questions en se sentant soutenu. Le coach gère la construction de la relation et cadre le déroulement des rencontres.

- **Ses compétences**
  Il est important que le coach ait des compétences relatives au « savoir-être » et au «savoir-faire ». Je cite brièvement quelques-unes de ces compétences : la capacité de faire confiance et d'inspirer la confiance, la capacité d'avoir conscience de ce qu'il est et de ce qu'il fait, puis faire part d'une certaine souplesse.

2.6.2 Le coaché

La première caractéristique du coaché est sa demande. Il doit être demandeur. Cette personne doit éprouver le besoin d'être coaché, elle doit être volontaire pour entreprendre une telle démarche. Afin d'être coaché, il est nécessaire de vouloir progresser et de s'y engager, tout en acceptant la remise en question et en se responsabilisant. Le rôle du coaché est donc d'une importance capitale. Il est le principal sujet.

3. ENQUETES AUPRES DES PARTENAIRES CONCERNES

Afin de recueillir les données constituant mon travail, j'ai réalisé trois enquêtes. Une enquête a été réalisée auprès d'un échantillon d'employeurs valaisans (par le biais de questionnaires) et une deuxième enquête auprès des Centres Médicaux Sociaux du Valais romand. La deuxième partie de ma recherche de donnée s'est faite par le bais de six entretiens.

3.1. Enquête auprès des employeurs valaisans

Par cette enquête, j'ai souhaité connaitre le profil d'employé que recherchent les employeurs valaisans. Cette enquête m'a permis le croisement des exigences des employeurs avec le récit des personnes interviewées, ceci dans le but de:

- vérifier mon hypothèse tendant à dire que les exigences des employeurs valaisans sont élevées pour les jeunes quittant l'assistance publique.
- m'aiguiller dans la conception d'un éventuel coaching pouvant soutenir au mieux les personnes demandeuses, lors d'un nouveau départ dans le monde professionnel.

J'ai donc créé un questionnaire qui a été soumis à un échantillon d'employeurs valaisans.

3.1.1 Création de l'échantillon

J'ai souhaité enquêter auprès d'employeurs valaisans variés. Les personnes ayant connu une période à l'assistance publique étant très diverses (elles peuvent être diplômées ou non, de sexe masculin ou féminin, avoir de l'expérience professionnelle ou pas), je voulais connaître les exigences de divers corps de métier. J'ai donc créé mon échantillon d'employeurs en partant de la Chambre Valaisanne du Commerce et de l'Industrie.

Celle-ci comprend 385 membres. J'ai sélectionné, de manière aléatoire, le quart des membres de la CVCI. Mon échantillon d'employeurs comprend donc 96 membres, de milieux différents.[28]

[28] Liste des entreprises membres de la chambre valaisanne du commerce et de l'industrie retenues pour cette recherche. Annexe N°8, p. 88-89.

3.1.2 Type de questions

Le questionnaire est composé principalement de questions fermées. Seule la question introduisant le questionnaire est ouverte. Les questions fermées permettent la comparaison des réponses des employeurs. Ainsi, j'ai pu relever les éléments récurrents et importants.

Les questions sont inspirées par des recherches bibliographiques sur l'engagement de personnel[29] et par les hypothèses de recherche.

Le questionnaire a été testé et retravaillé avant d'être envoyé à l'échantillon complet[30].

3.2 Enquête auprès des Centres médicaux sociaux du Valais

N'étant pas assistante sociale, je suis allée chercher l'expérience des assistants sociaux, par le biais d'un questionnaire que j'ai soumis aux Centres Médicaux Sociaux du Valais romand.

3.2.1 Création de l'échantillon

Le Valais romand compte 13 centres médicaux sociaux[31]. J'ai envoyé à chaque centre un questionnaire. Je me suis limitée au Valais romand, pour des problèmes de langues.[32]

3.2.2 Type de questions

Sollicitant les compétences et l'expérience des assistants sociaux, je leur ai proposé un questionnaire à réponses semi-fermées. Ce questionnaire avait un but informatif. Je ne souhaitais pas établir des statistiques strictes, simplement me rendre compte de la réalité des centres sociaux. Par ailleurs, je souhaitais m'appuyer sur l'expérience des assistants sociaux afin de m'orienter au mieux dans la conception d'un coaching puis de m'ouvrir sur de nouvelles questions. Cette enquête m'amena le regard des professionnels en complément de celui des anciens bénéficiaires de l'aide sociale.

Les questions ont été inspirées de recherches bibliographiques sur l'aide sociale, le travail, les compétences ainsi que des hypothèses de recherche.

Le questionnaire a été testé et retravaillé avant d'être envoyé à l'échantillon complet[33].

3.2.3 Entretiens informels auprès d'assistants sociaux

A la réception des questionnaires envoyés aux CMS, j'ai souhaité rencontrer quelques assistants sociaux afin d'avoir plus d'exemples concrets et ne pas me perdre dans des théories trop abstraites. J'ai mené 2 entretiens non-directifs et simplement pris des notes.

---

[29] Outil IESCO, c.f. concept 2.4.1., p. 23.
[30] Exemple de questionnaire envoyé aux employeurs valaisans : Annexe N°6, p. 79-83.
[31] Liste des Centres Médicaux Sociaux du Valais romand retenus pour cette recherche : Annexe N° 9, p. 90.
[32] Je ne trouvais pas utile de faire un travail de traduction, pour envoyer trois questionnaires supplémentaires au CMS du Haut-Valais.
[33] Exemple de questionnaire envoyé aux Centres Médicaux Sociaux du Valais romand : Annexe N°7, p. 84-87.

3.3 Enquête auprès des anciens bénéficiaires de l'aide sociale

3.3.1 Population concernée

Cette recherche porte sur l'insertion sociale et professionnelle des jeunes adultes après une période d'assistance publique. Les bénéficiaires de l'aide sociale se divisent en plusieurs catégories, toutes ne sont pas retenues dans cette recherche.

Le profil du bénéficiaire retenu pour cette étude comporte les critères suivants :

- Il a bénéficié de prestations financières de l'aide sociale en Valais romand durant une année au minimum
  Selon les sources du service de l'action sociale à Sion, la moitié des bénéficiaires de l'aide sociale ont un dossier ouvert depuis plus d'un an. Il est souvent relevé que plus la personne reste longtemps dépendante à l'aide sociale, plus il lui est difficile de se réinsérer. Reprendre une activité professionnelle évite « l'enlisement » à l'aide sociale, mais peut comporter des difficultés, d'autant plus si la personne est dans une situation précaire depuis une année et plus.
- Il a quitté l'aide sociale sur la base d'un projet professionnel
  La reprise d'une activité professionnelle lui permet de gagner suffisamment d'argent pour ne plus bénéficier de l'aide sociale.[34]
- Il a entre 25 et 35 ans
  Le jeune adulte a pu avoir un parcours professionnel auparavant et avoir été en rupture (perte d'emploi, chômage, etc.)[35].

3.3.2 Création de l'échantillon

La création de l'échantillon fut longue et difficile. Je l'ai fait par le biais d'une recherche documentaire. Ainsi, après un premier contact avec un intervenant du Service de l'action social à Sion, j'ai pris contact avec les CMS valaisans disposés à collaborer pour cette recherche. Je leur ai soumis un courrier[36], précisant le cadre de ma recherche ainsi que les critères des personnes que je souhaitais rencontrer.

De leur côté, les assistants sociaux ont fait une recherche et m'ont mis en contact avec d'anciens bénéficiaires. Il s'est avéré qu'un grand nombre de personnes n'avaient pas laissé de trace où ne correspondaient pas à mes critères. Ce travail a pris beaucoup plus de temps que je ne l'imaginais.

Etant donné qu'il n'était pas simple pour les assistants sociaux de trouver des personnes, je repris contact avec l'association « Chez Paou », qui collabora également à la création de cet échantillon, en contactant d'anciens bénéficiaires correspondant aux critères cités.

Les assistants sociaux et l'association « Chez Paou » m'ont transmis six noms. J'ai pu rencontrer ces six personnes, trois hommes et trois femmes. Je relève qu'il m'a fallu près de dix mois pour trouver et rencontrer ces personnes.

[34] Pour cette étude, je souhaite rencontrer des personnes ayant quitté l'aide sociale, pouvant me faire part de leur expérience, des éventuelles difficultés rencontrées, avec un peu de recul.
[35] Son espérance de vie est encore longue, il me parait intéressant qu'il puisse maintenir un emploi sur le long terme.
[36] Exemple de courrier envoyé aux CMS : Annexe N°11, p. 92.

3.3.3 *Type d'entretiens*

Plusieurs formes d'entretien permettent de mener une enquête (l'entretien non-directif, l'entretien semi-directif, l'approche biographique, etc.)

Pour cette étude, j'ai mené des **entretiens semi-directifs** auprès de l'échantillon de personnes. Selon *Les techniques d'enquête en sciences sociales* de Nicole Berthier[37], pour ce type d'entretien l'enquêteur se fixe des zones d'exploration à approfondir dans le but d'obtenir des informations sur des points précis. Il se constitue un guide d'entretien. Il semble intéressant de combiner cette forme d'entretien avec une attitude non-directive afin de favoriser l'exploration du sujet et d'éviter que le guide utilisé ne se transforme en série de questions à réponses ouvertes.

3.3.4 *Création de la grille d'entretien*

J'ai donc réalisé un « guide d'entretien »[38] sur la base des hypothèses de recherche, des résultats des deux enquêtes menées par questionnaires et des recherches bibliographiques.

Le « guide d'entretien » comprend les principaux thèmes abordés avec les personnes. J'ai décortiqué les thèmes et formulé une série de questions destinées aux anciens bénéficiaires. Pour chaque question, j'ai anticipé une série de réponses et laissé une place pour les éléments « nouveaux » amenés par la personne interrogée.

Ce travail d'anticipation m'a permis d'organiser le travail de dépouillement et de retransmission des données.

3.3.5 *Déroulement de l'entretien*

Après avoir expliqué ma démarche et les grandes lignes de ma recherche, nous commençons l'entretien. Je me suis efforcée d'introduire les questions dans la discussion en fonction du cours que prenait l'entretien. J'ai porté une attention particulière à mon attitude, essayant d'instaurer au maximum un climat de confiance. J'ai été très attentive à apparaitre comme quelqu'un de neutre, ainsi, je n'ai pas argumenté ni jugé les réponses données, je me suis concentrée à les écouter et approfondir ce qui me paraissait important.

J'appréhendais quelque peu les entretiens, car il s'agit d'approfondir des sujets délicats avec des personnes que l'on ne connait pas et ceci en peu de temps. Toutefois, ces derniers se déroulèrent très bien.

[37] BERTHIER, Nicole. *Les techniques d'enquête en sciences sociales. Méthode et exercices corrigés.* 2000.
[38] Grille d'entretien : Annexe N°12, p. 93-95.

4. RESULTATS DES ENQUETES ET ANALYSE

4.1 Enquête auprès des employeurs valaisans

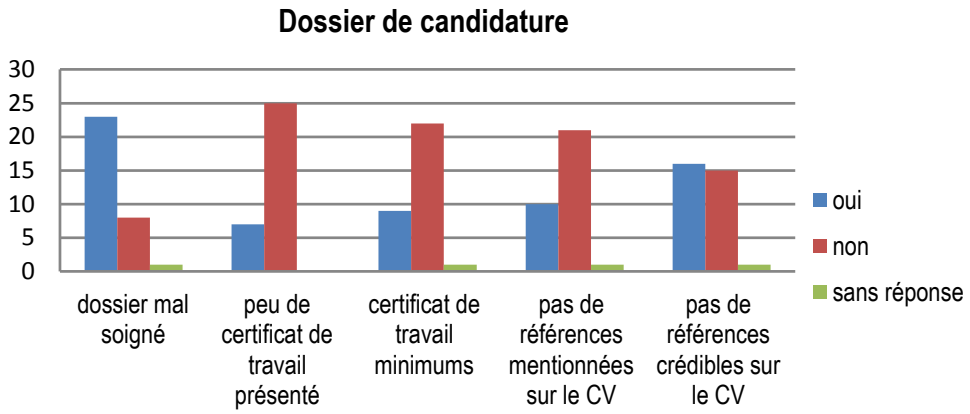
32 entreprises sur 96 m'ont retourné le questionnaire

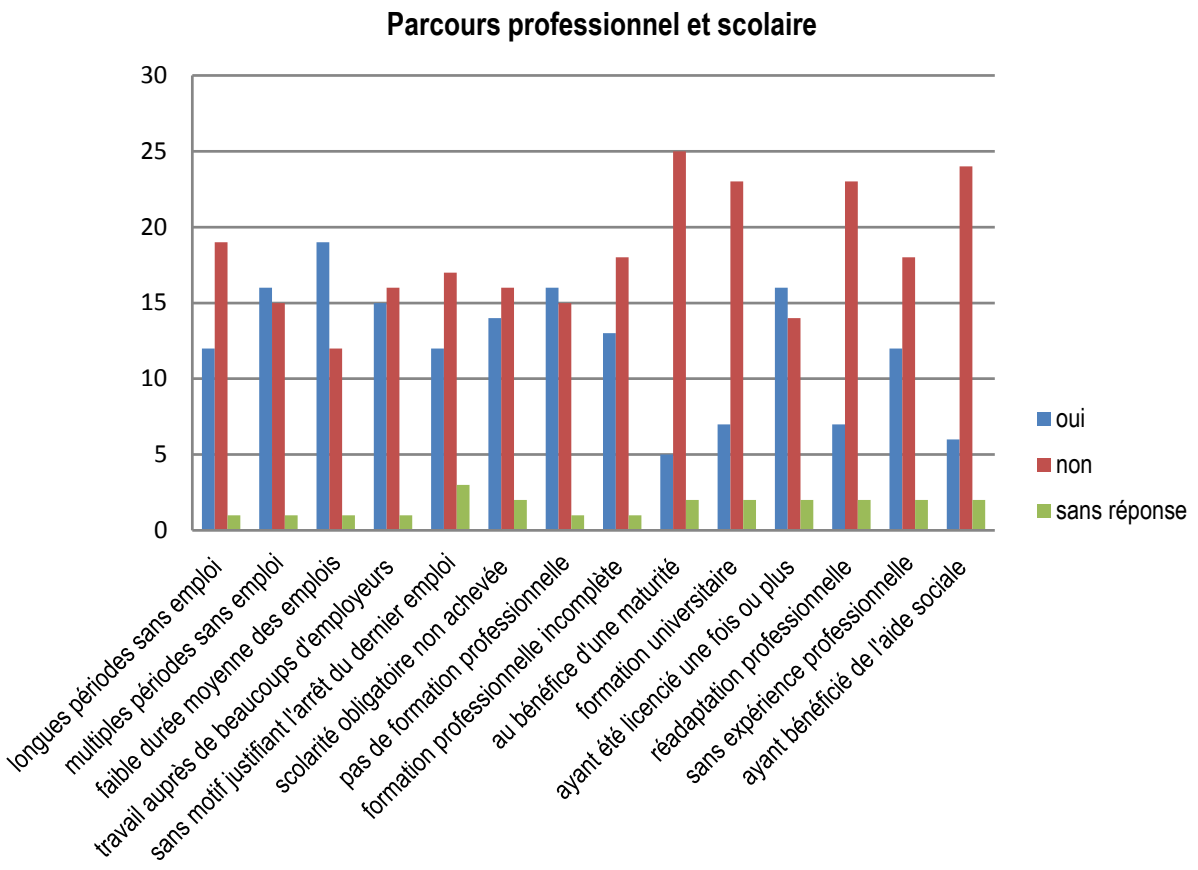
4.1.1 Résultat de l'enquête

Les principaux critères d'embauche relevés par les employeurs sont **la compétence professionnelle** et **la formation.** Ensuite viennent le feeling ou la volonté et l'enthousiasme transmis par le demandeur d'emploi.

Le dossier de candidature et les premières impressions transmises lors d'une recherche d'emploi ont toute leur importance. Le dossier de candidature est une sorte de carte de visite, il permet à l'employeur d'effectuer une première sélection. Sur 32 employeurs 23 éliminent un dossier de candidature mal soigné.

Cette enquête s'est intéressée à savoir quels profils les employeurs valaisans éliminent en priorité :

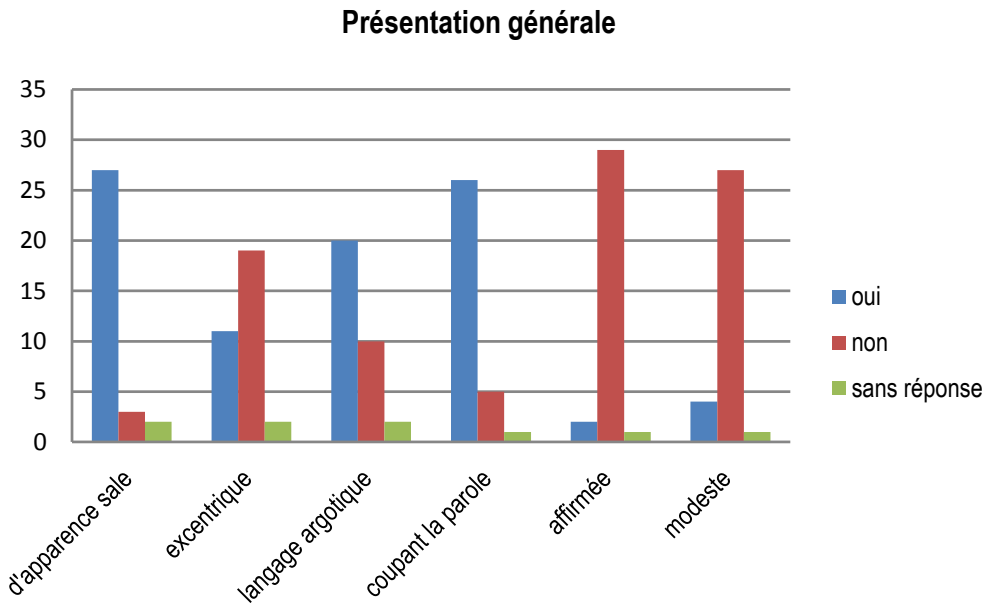




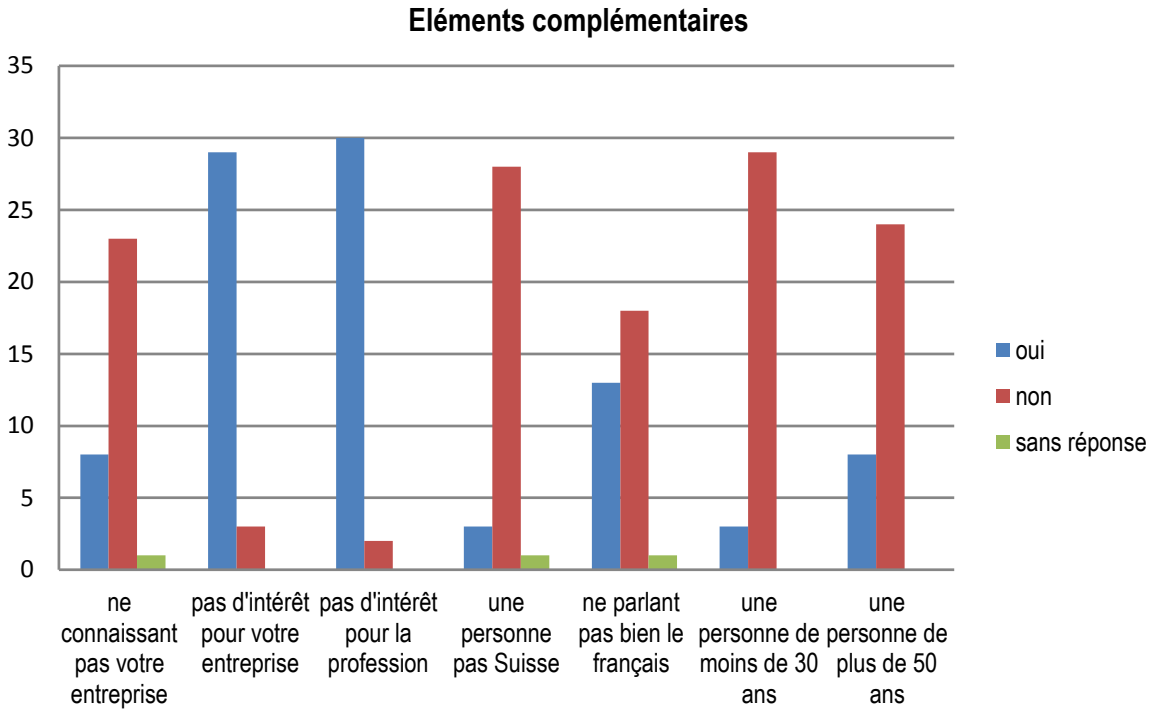
La majorité des employeurs interrogés n'accordent pas d'importance au fait que le candidat ait bénéficié de l'aide sociale ou n'ait pas d'expérience professionnelle.

Cependant, il ressort principalement que les employeurs éliminent les candidats :

- ayant une faible durée moyenne des emplois
- n'ayant pas de formation professionnelle
- ayant été licenciés une fois ou plus



On peut constater que la présentation générale lors d'un entretien a toute son importance. Il y a lieu de se préparer à l'entretien d'embauche et d'être attentif à sa manière d'être.



L'intérêt que porte le candidat lorsqu'il est en recherche d'emploi est d'une importance capitale. Un candidat intéressé, motivé retiendra beaucoup plus l'attention de l'employeur. L'âge, par contre, ne représente pas une difficulté pour retrouver un emploi.

Je me suis également intéressée aux compétences sociales que les employeurs estiment importantes chez leurs employés.

Les compétences sociales définies comme TRES IMPORTANTES aux yeux des employeurs sont les suivantes :

1. L'adaptation aux circonstances, la souplesse
2. Une attitude démonstrative, l'intérêt pour le travail
3. La capacité de travailler de manière indépendante
4. La confiance et l'affirmation de soi
5. La capacité à communiquer et à créer de contacts
6. L'organisation et la capacité de coordonner le déroulement d'une action
7. La ponctualité
8. Le respect et la politesse

Puis les compétences définies comme IMPORTANTES sont :

1. L'initiative
2. L'organisation
3. La polyvalence
4. L'ouverture
5. La précision
6. Le soin
7. La capacité de gérer le stress
8. La bonne humeur
9. La disponibilité
10. La perspicacité
11. L'authenticité

On peut constater qu'un grand nombre de compétences leur paraissent importantes voire, très importantes. J'ai souhaité connaître les compétences sociales auxquelles étaient principalement attentifs les employeurs afin de me rendre compte de leur niveau d'exigence. Par ailleurs, le résultat me permet d'avoir une idée des compétences importantes à retenir pour la conceptualisation d'un éventuel coaching.

4.2 Enquête auprès des Centres Médicaux Sociaux Valaisans

7 centres médicaux sociaux sur 13 m'ont retourné le questionnaire.

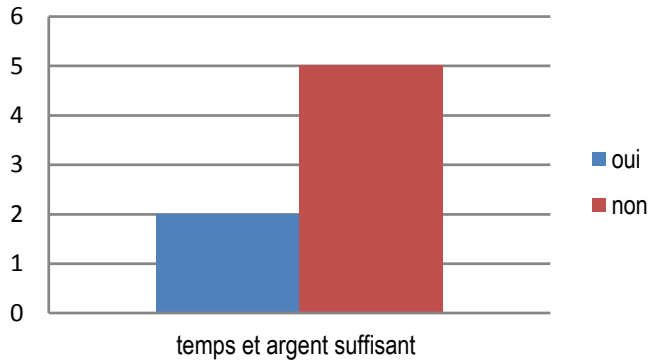
4.2.1 Résultat de l'enquête

Sur 7 CMS, 4 ne gardent pas de contact avec leurs anciens clients. Les 3 autres CMS relèvent que les contacts gardés sont souvent le cas de « pupilles ». L'enquête prouve, dans la majorité des cas, que lorsque le dossier du bénéficiaire est clôt, la personne n'a plus de contact avec l'assistant social.

Selon les assistants sociaux, les personnes quittant l'aide sociale sont – **de manière occasionnelle –** au bénéfice d'une activité professionnelle. La majorité d'entre-elles ne bénéficient plus de l'aide sociale car elles peuvent bénéficier de nouvelles prestations financière (AI, chômage), leur permettant de s'assumer financièrement. Ceci m'indique que les personnes ciblées par ma recherche ne sont pas la majorité des bénéficiaires.

Selon les CMS il n'est pas rare que les anciens bénéficiaires viennent à nouveau demander de l'aide après une période d'assistance.

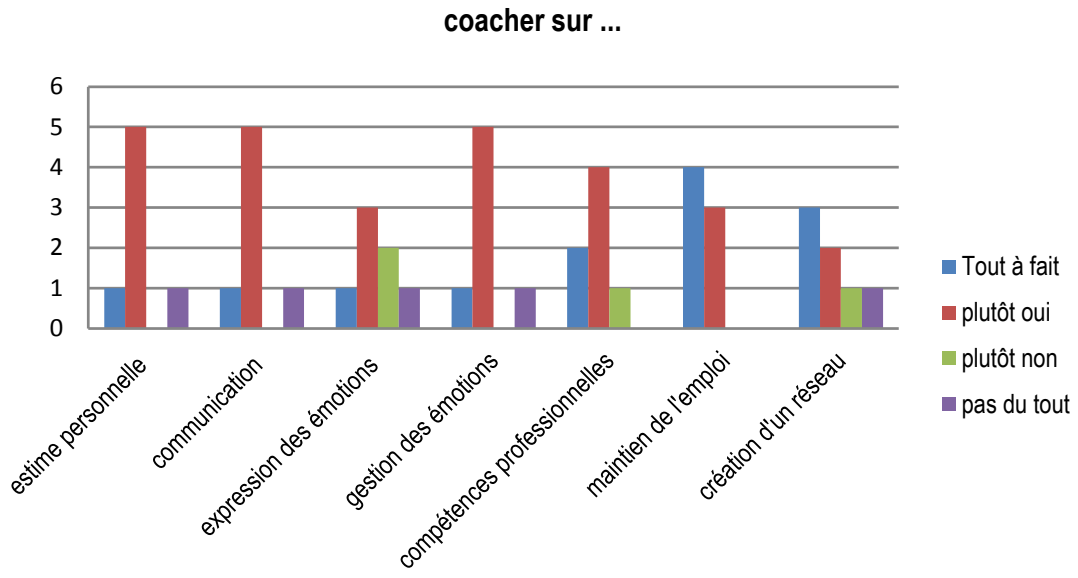
Je me suis souvent demandé si les assistants sociaux avaient suffisamment de temps et d'argent pour soutenir les personnes dans leur projet d'intégration. **Pour la majorité des assistants sociaux questionnés, leur temps n'est pas suffisant.**



Par ailleurs, l'expérience de G, assistante sociale, engagée dans la réinsertion professionnelle appuie cette constatation. Elle me confie que peu de moyens lui permettent de faire ce travail « fastidieux », qu'est la réinsertion professionnelle. Elle relève que les assistants sociaux sont en charge de beaucoup de dossiers et que la réinsertion professionnelle demande du temps et de l'investissement de chaque collaborateur.

Afin de me rendre compte des difficultés que peuvent rencontrer les personnes ciblées par la recherche, il s'agissait d'avoir l'avis des assistants sociaux, collaborant de plus près avec cette population.

Il leur a été demandé sur quels éléments il serait intéressant de travailler avec les personnes quittant leur service :

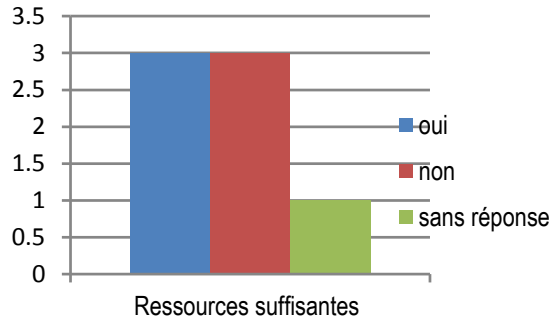


On peut constater que la majorité des assistants sociaux estiment plutôt intéressant de coacher les personnes sur la plupart des compétences. Cependant deux aspects ressortent avec plus d'impact :

- Le maintien de l'emploi
- La création d'un réseau

Viennent ensuite l'estime personnelle, la communication, la gestion des émotions.

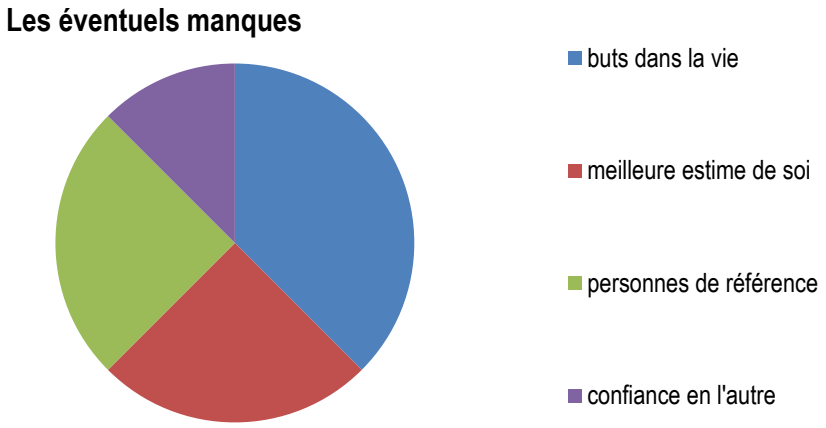
J'ai demandé aux assistants sociaux s'ils estimaient les ressources des jeunes suffisantes pour s'intégrer dans le monde du travail.



On peut constater que les avis sont partagés. On ne peut généraliser cette question et ces réponses car les personnes sont à considérer de manière individuelle. Certaines auront plus de peine à repérer leurs ressources, d'autres devront en développer. Il y a lieu de travailler au cas par cas avec les personnes.

J'ai alors demandé aux assistants sociaux ce qui pourrait manquer aux anciens bénéficiaires afin de s'intégrer professionnellement et socialement. Il ressort principalement :

- Des buts dans la vie
- Des personnes de référence
- Une meilleure estime de soi



4.3 Enquête auprès d'anciens bénéficiaires de l'aide sociale

Les CMS et l'association « Chez Paou » m'ont présenté six personnes. Toutes ont répondu à mon appel et ont accepté de me rencontrer pour un entretien. Ainsi, j'ai pu interroger la totalité de mon échantillon de personnes. Celui-ci reste minime, c'est pourquoi je me dois d'être très prudente en observant les résultats. Ce qui ressort de ces six entretiens est propre aux personnalités rencontrées, cela ne peut, en aucun cas, représenter « les anciens bénéficiaires » en général.

Lors des entretiens, je me suis principalement intéressée à :

- leur parcours avant, pendant et après l'assistance publique afin de comprendre ce qui les a amenés à bénéficier de l'assistance publique
- l'importance que pouvait avoir le travail dans leur vie
- leur intégration sociale et professionnelle[39]
- savoir si un soutien supplémentaire en quittant le service social pourrait être intéressant.

4.3.1 Profil des personnes rencontrées

L'expérience de trois hommes et trois femmes constitue l'essentiel de cette recherche. Ces six personnes, toutes de nationalité suisse, ont bénéficié de l'aide sociale durant une période de leur vie.

Tableau 5 : profil des personnes rencontrées

Entretien	Prénom[40]	Age	Profession	Statut	Nationalité
1	Jules	25 ans	CFC en cours : boulanger	Célibataire, sans enfant	Suisse et italien
2	Axelle	34 ans	CFC : libraire (travaille comme employée de bureau)	Célibataire, 1 enfant	Suisse
3	Faustine	25 ans	Formation en cours : Assistante en soin	Célibataires, sans enfant	Suisse
4	Maurice	25 ans	CFC en cours : mécanicien en maintenance d'automobiles	Célibataire, sans enfant	Suisse
5	Eloi	35 ans	Sans formation professionnelle (travaille pour les ateliers St-Hubert)	Célibataire, sans enfant	Suisse
6	Emma	28 ans	Sans formation professionnelle (travaille dans un bar)	Célibataire, sans enfant	Suisse

[39] S'ils s'estiment intégrés socialement et professionnellement et ce que cela représente pour eux.
[40] Des prénoms d'emprunt sont utilisés pour préserver l'anonymat des personnes.

J'ai rencontré des personnes relativement jeunes, puisque trois d'entre elles avaient 25 ans, les 3 autres moins de 35 ans. Toutes étaient célibataires.

Les six personnes ont été fragilisées à un moment donné. La plupart ont perdu leur emploi, ont manqué de ressources financières et n'ont pas su/pu rebondir avant d'être amenées à bénéficier de l'assistance publique.

Les difficultés rencontrées par ces personnes sont très diverses et propres à chacune. Dans le cas des personnes rencontrées, il s'agissait de :

- difficultés familiales
- difficultés liées à la consommation de drogue ou d'alcool
- personnes quelque peu originales, marginales et contestataires peinant à se conformer aux demandes de la société

Deux difficultés principales se retrouvent chez la plupart de ces personnes, il s'agit des *difficultés familiales* et de la *difficulté à se conformer aux demandes de la société*.

- **Difficultés familiales**
  J'ai rencontré trois personnes de 25 ans. Toutes ont rencontré, à un moment donné, des difficultés avec leur famille, ce qui a engendré des difficultés personnelles (consommation de stupéfiant, d'alcool, départ précipité de la maison). Ces trois jeunes étaient en apprentissage, elles n'ont, par conséquent, pas réussi à terminer leur formation et n'ont pas obtenu de qualification.

  « Lorsque j'avais 16 ans, je suis partis en couille. Je fumais beaucoup et j'ai dû aller à Malévoz (puis aux Rives du Rhône). Après j'ai fais quelques bricoles qui m'ont mis en contact avec le juge des mineurs, puis avec le juge des majeurs par la suite. (…) Je rencontrais des difficultés familiales, c'est ça qui a fait que je ne suis plus retourné à la maison. Mes parents, qui sont adorables, ne savait plus par quel bout me prendre » Jules, 25 ans.[41]

  « J'étais au foyer des jeunes travailleurs. J'ai rencontré des soucis financiers et des gros problèmes avec ma maman qui buvait beaucoup. Je me suis barré de la maison, je suis allé dans la rue». Maurice, 25 ans.

  « Mes difficultés personnelles et familiales ne me permettaient pas de garder un travail. Tout a foiré… j'avais trop à gérer (…) J'ai dû quitter ma famille, c'était une décision de la protection de la jeunesse, mes parents avant de gros problèmes d'alcool. Je me suis retrouvée dans un studio, presque sans argent et plein de dettes sur le dos». Faustine, 25 ans.

  Erikson le relève, l'adolescence est une période décisive dans la construction de son identité, de son « Moi ». Les trois jeunes précités ont rencontré des difficultés à l'adolescence, notamment avec leur famille. L'adolescence est une période critique, où le jeune remet en question la société et est sans cesse en opposition. Le jeune a besoin de soutien particulier à ce moment afin qu'il puisse se forger une identité solide. Erikson relevait à quel point la présence positive de l'adulte favorise la confiance en soi. Je peux imaginer que ces jeunes ont bénéficié d'un faible soutien de la part de l'adulte lors de l'adolescence (parents en difficultés, consommant de l'alcool, peu présents, etc…). Il est probable que l'identité qu'ont acquise ces jeunes à l'adolescence, ne soit pas très bien structurée. Il est préférable que celle-ci soit solide pour permettre à la personne de s'épanouir dans sa vie et d'établir des rapports d'adultes avec les autres. Un manque de présence et de soutien lors de cette période importante, peut être une carence au niveau du développement.

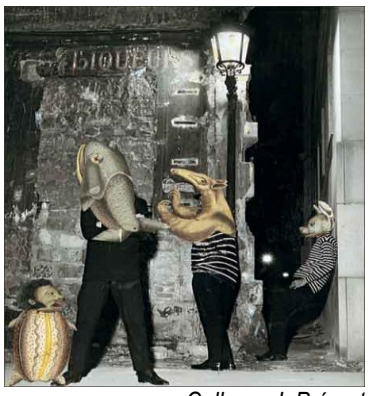
[41] Ces passages sont tirés des entretiens.

- **Difficulté à se conformer aux demandes de la société**

« Je bossais un petit peu (petit %), puis je suis tombée enceinte, j'ai eu une gosse, je suis donc la mère célibataire typique, sans tune. Je me suis trouvée au chômage et je n'ai pas tout fait juste, vu que je ne respectais pas les délais. On m'a alors jugée inapte au chômage. C'est ainsi que j'ai fait des va-et-vient entre le chômage et l'aide sociale (…) Je fais quand même toujours le contraire de ce qu'on me demande». Axelle, 34 ans.

« J'ai pas travaillé après l'école, j'ai tout de suite voyagé, je suis partie en Afrique (…) je vivais avec un gars de 15 ans de plus, lui avait du fric alors il me payait mes affaires et j'ai pas travaillé, j'avais pas envie (…) A 25 ans mon mec m'a larguée,(…) En vitesse, je me suis retrouvée à la rue, je suis allée au social et voilà (…) Le travail c'est pas le sens de ma vie » Emma, 28 ans.

La société dans laquelle nous vivons est relativement exigeante. Afin d'obtenir des revenus financiers, il faut se conformer à certaines demandes. Qu'il s'agisse de revenus liés à l'emploi, il y a lieu de satisfaire aux exigences de l'employeur, de maintenir sa place de travail, ou qu'il s'agisse d'autres revenus (rentes, chômage) des délais sont à respecter, des démarches à faire. J'ai rencontré quelques personnes peinant à répondre aux exigences demandées. Elles se qualifient, elles-mêmes, de marginales et ne souhaitant pas « entrer dans le moule ». Cependant, ces personnes ont été en difficulté.



Collage, J. Prévert.

- **Manque d'information sur le social**

« J'étais con, je savais pas qu'il y avait le social pour aider. Donc j'ai arrêté ma formation et suis devenu… un animal». Maurice, 25 ans.

« J'étais perdu, j'avais pas connaissance du social, de l'AI ». Eloi, 35 ans.

Lors des entretiens, j'ai été surprise d'entendre deux personnes me dire qu'ils n'avaient pas connaissance de l'aide dont ils pouvaient bénéficier lorsqu'ils étaient en difficulté. Tous deux n'auraient pas su vers qui se tourner et auraient trop attendu avant de savoir qu'ils pouvaient demander de l'aide au service social.

J'ai appris que quatre personnes sur six ont dû bénéficier, à un moment donné, de l'aide de structures spécialisées en parallèle de l'assistance publique. Les difficultés rencontrées par ces personnes n'étaient pas uniquement d'ordre financier. Il s'agissait de difficultés personnelles plus ou moins importantes, ayant amené la personne à ne pas ou plus pouvoir vivre de manière autonome. Ces difficultés personnelles n'étaient pas uniquement d'ordre psychique ou psychologique, mais plutôt d'ordre psychosocial. Ces personnes peinaient à s'adapter à diverses situations sociales dans une société donnée. Le passage en institution, la collaboration et le soutien des professionnels leur a permis de reprendre leur vie en main.

4.3.2 *Situations professionnelles*

- **Avant la désintégration**

Cinq personnes sur six avaient un emploi avant d'être amenées à bénéficier de l'aide sociale. La plupart d'entre elles se disaient intégrées professionnellement avant de connaître une «désintégration», tant sociale que professionnelle. L'aide sociale avait pour but de les aider financièrement et personnellement en vue d'une remise à niveau leur permettant de s'assumer financièrement. Cela fait écho à ce que R. Castel appelle la « réintégration ».[42]

Par contre, peu de personnes étaient au bénéfice d'une qualification. Seule une avait obtenu un CFC et deux étaient en cours de formation. Les trois autres personnes n'avaient pas de formation professionnelle.

- ***Projets à l'aide sociale***

Arrivées à l'assistance publique, deux personnes avaient comme projet le retour vers l'emploi. Les autres attendaient de l'assistance des ressources financières, un soutien et des conseils. Il ne s'agit pas là uniquement de personnes ne voulant pas travailler, mais des personnes, ne pouvant pas reprendre, de suite, une activité professionnelle. Ces personnes avaient besoin de combler certaines carences avant d'être prêtes à se lancer dans le monde du travail.

> *« J'avais besoin qu'on me donne un coup de main à me mettre sur le droit chemin. J'étais devenu un animal. Je volais, j'avais pas de relation. Je devais réapprendre à vivre ». Maurice, 25 ans.*

> *« J'avais besoin de me reconstruire socialement et surtout de trouver une oreille attentive », Eloi, 35 ans.*

Les bénéficiaires de l'aide sociale ont exprimé qu'ils attendaient beaucoup de l'intervenant (assistant social). Ils avaient besoin d'écoute, de conseil, de motivation. Certains n'ont pas trouvé le soutien souhaité (trois personnes), tandis que les trois autres se sont sentis suffisamment soutenues dans leur projet. Il ressort que la personnalité, les qualités professionnelles de l'intervenant ainsi que le temps dont il dispose jouent un rôle important dans le suivi du projet.

> *«Quand on arrive à ce stade, nous sommes quand même en grande détresse (…) elle n'avait que peu de temps…j'ai pas supporté et me suis cassée ». Axelle, 34 ans.*

> *« Le première, (…), elle m'enfonçait plus qu'autre chose» Faustine, 25 ans.*

[42] Se référer au chapitre 2.2.1 de ma recherche, p. 18.

- ***Retour vers l'emploi***

Les assistants sociaux essaient un maximum de travailler avec les bénéficiaires en vue d'une réinsertion sociale et professionnelle.

La loi sur l'intégration sociale et professionnelle propose des MIS (Mesure d'Insertion Sociales et Professionnelles). Deux personnes en ont bénéficié (stage pratique et AITS), cependant, elles ne leur ont pas permis de retrouver un emploi. J'ai tout de même pu ressentir chez ces personnes une faible volonté de retrouver du travail.

> *«Les MIS ? Ah… je le faisais juste pour ouvrir un nouveau délai cadre pour le chômage (…) ça m'a toujours gavé de faire ce qu'on me demandait, je faisais toujours le contraire, alors je ne remplissais pas les papiers de l'ORP». Axelle, 34 ans.*

La majorité des personnes ont retrouvé un emploi **de manière individuelle** ou avec l'aide de leur réseau personnel. D'autres ont été orientées vers l'AI, ce qui leur a permis de reprendre une activité adaptée à leurs difficultés. L'une a été orientée vers IPT (Intégration pour Tous), une fondation privée permettant la réinsertion professionnelle de personnes atteintes dans leur santé physique, psychique ou mentale. L'autre a été dirigée vers les ateliers St-Hubert, une institution valaisanne de réinsertion pour personnes en situation de handicap.

A l'unanimité, il ressort qu'il n'est pas difficile de remettre le pied dans le monde du travail (4 personnes). La « clé » se trouverait dans leur **envie et leur motivation**. Quelques difficultés peuvent tout de même être rencontrées lors de la reprise d'un emploi, je cite :

- Difficultés de communication (avec les collègues)
- Difficultés à recevoir des ordres
- Difficultés d'organisation
- Difficultés à garder un rythme
- Difficultés à s'adapter à la réalité professionnelle

Jules, ayant un parcours institutionnel, a souffert du décalage existant entre le milieu institutionnel et le monde professionnel. Il parle d'hypocrisie sur son lieu de travail qui ne fut pas simple à gérer. Emma, quant à elle, peine à s'organiser et craint de ne plus avoir de temps libre.

En parallèle, les personnes ayant travaillé, soit en milieu protégé, soit à des petits pourcentages, relèvent à quel point l'activité permet de garder un rythme. Cela les a aidées lorsqu'elles ont repris une activité professionnelle.

- ***Apport du travail***

Le travail apporte principalement **du plaisir** puis **un revenu**. Il ressort que le travail offre également la reconnaissance (3 pers), la réalisation de soi, du lien social, une occupation, de l'expérience, une qualification, l'autonomie et le sentiment « d'être comme tout le monde ».

Maurice Angers[43] écrit qu'une personne se sent intégrée socialement en partageant les mêmes normes et valeurs, les mêmes habitudes que la société dans laquelle elle s'inscrit.

« J'ai toujours voulu travailler… enfin je me sens comme tout le monde, je me sens normale ». Faustine, 25 ans.

Comme le précise Faustine, le travail permet de se sentir comme tout le monde, de partager plus ou moins les mêmes normes, ainsi, il semble être facteur d'intégration sociale. Quatre personnes sont d'avis que le travail contribue grandement à l'intégration sociale. Les deux autres disent se sentir intégrées même sans emploi.

« Le travail ça fait tout si ça se passe bien ». Maurice, 25 ans.
« J'étais intégrée en étant en couple. Pour moi, l'intégration sociale est liée à la famille…J'avais une famille, c'était mon mec. Le travail donne l'intégration économique ». Emma, 28 ans.

Quatre personnes sur six ne pourraient envisager de vivre sans travailler, tandis que pour les autres, l'activité professionnelle est principalement source de revenu.

« ça cadre mes journées… Sinon, c'est la cata ! Je fume moins, je bois moins…je sais pourquoi je me lève ». Maurice 25 ans.
« Non, sans travailler tu te fais chier…(…) Je dois retrouver un rythme, le travail m'amène un rythme journalier… sans travail, tu n'as pas d'identité par rapport aux autres ». Eloi, 35 ans.
« Le travail n'est pas le sens de ma vie ». Emma, 28 ans.

- ***A l'heure actuelle***

Les six personnes ont une activité professionnelle, depuis plus d'un an. Trois, sont actuellement en formation et cinq d'entre elles se sentaient totalement prêtes à se relancer dans le monde du travail.

Je constate que la grande majorité a repris une formation professionnelle ; sans cela, j'imagine qu'il leur serait plus difficile de retrouver un emploi durable.

4.3.3 Exigences des employeurs

Les exigences des employeurs paraissent plutôt élevées aux yeux des personnes interrogées. Tous relèvent plutôt la difficulté à trouver un emploi. Il s'agit de tomber au bon moment, au bon endroit.

«C'est un gros coup de bol (….) Toutes ces exigences, c'est le rêve des patrons..». Axelle, 34 ans.
« J'ai dû me former …sans papier, ça devient quasi impossible. Ils demandent des papiers et de l'expérience ». Faustine, 25 ans.
« Il faut avoir une formation maintenant, sinon on nous engage pas ! ». Eloi, 35 ans.

Les exigences, sur le lieu de travail, paraissent, quant à elles, correctes. Il ne semble pas que ces personnes aient rencontré de difficultés à s'adapter aux exigences demandées.

« On n'a pas le droit à l'erreur, il faut crocher, être concentré tout le temps et motivé. C'est exigeant, mais c'est normal ». Maurice, 25 ans.

[43] Se référer au chapitre 2.2.2 de ma recherche, p. 19.

4.3.4 *Ressources*

La grande majorité (cinq personnes) estime avoir les ressources nécessaires pour s'intégrer dans le monde du travail.

Les personnes que j'ai rencontrées ont réussi à reprendre une activité professionnelle et à se sentir intégrées. Elles ont su mobiliser les ressources nécessaires pour y arriver.

Les principales ressources relevées sont **la motivation** (en vouloir, être battant), **le réseau** (pouvoir compter sur ses amis, sa famille ou sur un éducateur) et **avoir des buts** (avoir un CFC, de l'expérience).

Par ailleurs, en questionnant les personnes sur les compétences qu'elles estimaient avoir, je me suis rendue compte qu'elles semblaient avoir une bonne estime d'elles-mêmes. Toutes les personnes ont pu relever plusieurs compétences. **L'estime de soi** est également une ressource importante.

4.3.5 *Intégration sociale et professionnelle*

J'ai souhaité savoir si les personnes se sentaient intégrées socialement et professionnellement et ce que cela représentait pour elles.

Toutes se sentent intégrées professionnellement. C'est le fait d'avoir un emploi qui leur permet, ou non, de se sentir intégrées professionnellement.

Elles se sentent également toutes intégrés socialement. Selon les personnes interrogées, cela signifie

- Travailler
- Avoir des amis
- Vivre comme tout le monde
- Avoir de la famille comme soutien

Cinq personnes sur six disent vivre de manière totalement autonome. Cela veut dire :

- Se débrouiller seul
- Gérer son appartement
- Faire ses courses
- Payer ses factures seul
- Vivre comme tout le monde

La sixième personne s'estime partiellement autonome, car elle est aidée dans sa gestion financière.

4.3.6 *Utilité d'un soutien en quittant le service social*

Les personnes n'ont pas gardé de contact avec les assistants sociaux en quittant le service social. Cependant, trois d'entre elles ont pu bénéficier de soutiens/suivis par le biais des structures spécialisées qu'elles fréquentaient. Ces personnes relèvent par la positive le soutien dont elles ont pu bénéficier. Il leur a été utile et leur a permis de ne pas déraper au départ de leur « nouvelle vie ».

La moitié des personnes interrogées n'aurait pas souhaité bénéficier d'un soutien supplémentaire en quittant le service social, mais estime qu'il peut être très utile « pour les autres », notamment pour les personnes très jeunes, n'ayant que peu de repères.

Elles ne sentent pas le besoin d'un tel soutien, car, dans leur cas :

- elles ont un réseau personnel suffisant
- elles souhaitent se débrouiller seuls
- elles ont eu une mauvaise expérience avec le social.

L'autre moitié pense qu'un soutien est intéressant et important lors de nouveaux départs. Elles auraient été preneuses. Un soutien permet de voir quelqu'un et de sentir une présence, de réorganiser son quotidien et d'éviter de s'égarer.

Je peux constater que les avis sont partagés, ils dépendent beaucoup de l'histoire personnelle de chacun et des réseaux dont ils disposent. En effet, il n'est pas sécurisant et pas aidant de se savoir seul en situation de changement. Vers qui se retourner si une difficulté se présente ?

Les personnes intéressées à un éventuel soutien souhaiteraient être suivies par une personne disponible, ayant du temps et étant à l'écoute. Il ressort qu'un éducateur, l'employeur ou un médiateur pourrait assurer cette fonction. Lorsque les interrogés évoquent la durée de la prestation, ils parlent de trois à six, ou de six à douze mois. Il s'agirait d'un suivi à moyen terme.

4.4 Croisement des trois enquêtes pour l'analyse

4.4.1 Projet d'intégration sociale et professionnelle

Le postulat de départ de ma recherche stipulait que la personne quittant l'aide sociale, est au bénéfice d'un projet comportant une activité professionnelle. L'enquête menée auprès des centres médicaux sociaux révèle que les personnes ne quittent qu'*occasionnellement* le service social avec une activité professionnelle. Ainsi, le retour vers l'emploi ne concerne pas la majorité des personnes (certaines sont orientées vers d'autres services et bénéficient de rentes AI, du chômage, etc.).

Les six personnes rencontrées se sont estimées « désintégrées [44]» socialement et professionnellement à un moment donné. Les diverses difficultés rencontrées ont engendré une perte de leur emploi et par conséquent un manque de revenu financier. Un changement auquel elles n'ont pas su s'adapter est apparu dans leur vie.

Dans un contexte économique et socioculturel aussi mouvant que le nôtre, afin de s'adapter aux changements, le **projet** devient capital. Le projet est «une anticipation opératoire, une esquisse de ce qui sera construit par l'individu»[45]. Selon Derby, le projet de vie est le fruit d'une maturation et de la personnalité. Il demande une représentation de soi dans le futur, pour cela, l'identité doit être forgée et un sentiment de continuité de soi doit perdurer à travers le temps. L'élaboration de projets dépend des expériences vécues lors des moments privilégiés de la vie, tels que la prime enfance, l'adolescence, la scolarité et l'insertion professionnelle.

Ainsi, nous pouvons imaginer que l'élaboration de projet peut, à un certain moment, être difficile.

Deux personnes sur six avaient le projet de retrouver un emploi en arrivant à l'aide sociale. Pour les autres la mise en place d'un projet professionnel n'était pas possible avant de combler certains manques occasionnés par leur histoire personnelle.

On a pu le voir dans le récit des personnes interrogées, certaines ont rencontré des difficultés familiales au moment de l'adolescence, ont vécu dans la rue, ont été dépendantes à l'alcool, à la drogue, se sont endettées, ont été submergées et ne savaient plus comment gérer leur vie. Ceci influence le développement de la personnalité. Il peut être compréhensible que l'élaboration de projets ne leur soit pas très aisée. Il leur était d'ailleurs impossible, à ce moment-là, d'élaborer un projet. D'autre part, ces personnes n'avaient que peu, voire pas de personne sur qui s'appuyer. Des structures sociales spécialisées furent nécessaires pour les aider à se construire un projet de vie, ceci dans le but de vivre de manière autonome.

Ces structures, ayant chacune leurs spécificités, ont pour but commun de permettre aux résidents de trouver ou retrouver un équilibre psychoaffectif leur permettant de reprendre leur vie en main.

[44] J'entends par « désintégré», ne plus être intégré, ce qui sous-entend qu'elles se sentaient intégrées auparavant.
[45] NIMAL, Patricia, LAHAYE, Willy, POURTOIS, Jean-Pierre. *Logiques familiales d'insertion sociale. Etude longitudinale des trajectoires de jeunes adultes*, 2000, p. 42.

Les personnes ayant eu l'opportunité d'exercer une activité (en milieu protégé) au sein de structures spécialisées, relèvent à quel point ceci leur a permis de maintenir un rythme, de retrouver un sentiment d'utilité, de tester leurs compétences en se confrontant au monde professionnel tout en étant encadrées. Le travail leur a redonné une confiance en elles leur permettant d'entreprendre de nouvelles démarches professionnelles.

- ***Organismes contribuant à l'insertion professionnelle***

  Une fois capables d'élaborer un projet, les personnes interrogées ont toutes voulu reprendre une activité professionnelle. Celle-ci faisait partie de leur projet d'intégration sociale.

  Les personnes au bénéfice de l'aide sociale sont suivies par des assistants sociaux. Des entretiens réguliers et la collaboration avec divers partenaires (CIO, ORP, AI, associations diverses) sont mis en place, dans le but d'aider et d'encourager les personnes dans leur projet. Trois personnes sur six ne se sont pas senties soutenues par leur assistant social et le regrettent. Les témoins soulignent que le soutien dépend du professionnel qui suit la situation (de son temps, de son investissement) et de la collaboration que peuvent établir professionnel et bénéficiaire.

  Les assistants sociaux peuvent aussi proposer des MIS (Mesures d'Insertion Sociale). Cependant, selon le service de l'action sociale à Sion « elles ne sont que peu fréquemment utilisées ». Mme R., assistante sociale, précise que la mise en place de ces mesures demande beaucoup d'investissement par rapport au temps dont ils bénéficient. Deux personnes ont bénéficié de ces mesures. Ces dernières ne leur ont toutefois pas permis de retrouver un emploi.

  Lors de mes recherches, j'ai également découvert le projet MAMAC**.** Il s'agit d'une collaboration entre l'assurance-invalidité, l'assurance-chômage et l'assurance-sociale, visant la réintégration rapide des personnes présentant une problématique complexe sur le marché du travail.

L'élaboration de projet professionnel est capitale. Elle peut, cependant, être difficile pour certains à un moment donné. On peut constater qu'en Valais, les personnes peuvent être soutenues dans leur projet et dans leurs recherches d'emploi. Elles doivent toutefois se sentir prêtes et vouloir entamer les démarches nécessaires. Quatre personnes ont retrouvé en emploi individuellement ou avec l'aide de leur réseau personnel. Les autres ont pu réintégrer le monde de l'emploi grâce à des mesures AI, mises en place durant leur passage à l'aide sociale.

4.4.2 Ressources

La mise en place et la réalisation d'un projet ne peut pas se faire sans ressources. Les personnes interrogées pour ce travail ont su se constituer un projet et le réaliser. Par conséquent, elles ont su mobiliser les ressources nécessaires.

Les assistants sociaux relèvent les éventuels manques des bénéficiaires de l'aide sociale. Je cite, manque :

- de buts dans la vie
- d'estime de soi
- de personnes de référence
- de confiance en l'autre
- d'une passion les amenant à se dépasser

Les anciens bénéficiaires que j'ai interrogés semblent être en possession de ces ressources.

Tableau 6 : Eventuelles ressources manquantes[46]

	Assistants sociaux		Anciens bénéficiaires	
Eventuelles ressources manquantes	buts dans la vie	3	-	0
	meilleure estime de soi	2	-	0
	personne de référence	2	-	0
	une passion qui les amène à se dépasser	1	-	0
	confiance en l'autre	1	-	0
	Des exigences de professionnel adaptées	0	Des exigences de professionnel adaptées	1

Lors des entretiens avec les anciens bénéficiaires, j'ai constaté que chacun mettait en avant ses buts : « J'ai l'envie d'avoir un CFC », « je veux avoir de l'expérience », « mon but c'est de travailler, c'est ce que j'ai toujours voulu ». Le réseau est fréquemment évoqué « j'ai des amis sur qui compter », « j'ai toujours eu ma famille à mes côtés », puis j'ai pu sentir que les six personnes avaient une bonne estime d'elles-mêmes ; toutes ont su relever plusieurs de leurs compétences.

Je souligne qu'il y a un décalage entre les dires des interrogés et ce que les assistants sociaux présument.

J'ai pu trouver les ressources importantes évoquées par les assistants sociaux chez les personnes interrogées. Par ailleurs, les anciens bénéficiaires évoquent toutefois quelques difficultés rencontrées lors de la reprise professionnelle, il s'agissait :

- du maintien du rythme
- de difficultés de communication, contact avec les collègues
- de motivation
- de la difficulté d'accepter la hiérarchie, recevoir des ordres

Toutes les personnes estimaient avoir les ressources nécessaires afin de s'intégrer socialement et professionnellement en quittant l'aide sociale. Trois d'entre-elles ont pu bénéficier d'un soutien à domicile et relèvent qu'un accompagnement lors d'une période de changement est important. Chacun doit faire face à des difficultés un jour ou l'autre. Lorsqu'une personne quitte le service social et se trouve seule, si elle doit faire face à de nouvelles situations, elle peut se sentir démunie. A ce moment, le coach pourrait intervenir en l'aidant à développer les ressources lui permettant de surmonter les difficultés rencontrées. Dans la perspective d'imaginer un soutien pour une population quittant l'aide sociale, ces ressources et difficultés me semblent importantes à retenir.

[46] Tableau tiré du croisement des enquêtes avec les hypothèses et les objectifs de recherche : Annexe N°14, p. 102-104.

4.4.3 Intégration sociale et professionnelle

- ***Intégration sociale***

  Maurice Anger[47] définit l'intégration sociale comme « un état ou processus de cohésion au sein d'un groupe ou d'une société ».

  Les personnes interrogées disent travailler, avoir un réseau, des personnes sur qui compter (amis, famille, collègues), mais surtout elles relèvent vivre comme tout le monde. Ce sentiment de normalité par rapport à la société contribue à l'intégration sociale.

  Emma (28 ans) soulevait que l'intégration sociale dépend de la famille : « j'étais intégrée lorsque j'étais en couple ». Une étude sur « la vulnérabilité relationnelle »[48] le confirme : *« les couples mariés sont plus intégrés que les veufs, les célibataires ou les divorcés et les couples sans enfant le sont moins que ceux qui ont des enfants. »* Le fait d'être en couple ou d'avoir des enfants amène un réseau plus étendu qu'une personne seule.

  L'intégration sociale fait également référence aux liens sociaux qui permettent de s'inscrire dans la société. Les six personnes se sentent intégrées socialement et semblent, si l'on se réfère à M. Anger, l'être.

- ***Intégration* professionnelle**

  M. Paugam[49] estime qu'une intégration professionnelle est idéale lorsque l'emploi implique une certaine durée (ce qui permet à l'employé de planifier son avenir) et procure du plaisir.

  Les personnes rencontrées travaillent depuis plus d'une année au même endroit, leur emploi leur permet de se projeter dans l'avenir, d'avoir un logement, etc. La majorité dit avoir l'envie de travailler, être motivée, puis éprouver du plaisir sur son lieu de travail. Ces personnes se sentent intégrées professionnellement et semblent, si l'on se réfère à la définition de S. Paugam[50], l'être.

- ***Intégré et indépendant***

  Je pense puis on le retrouve dans les entretiens ; une personne peut être intégrée (faire partie de société, avoir des amis, de la famille) et dépendre de quelqu'un (financièrement, par exemple). Emma était intégrée lorsqu'elle était en couple, elle s'est trouvée « désintégrée » lorsque son ami l'a quittée.

  Ainsi, ma définition de personne « intégrée », pour ce travail, inclut la notion d'indépendance, puisque j'entends par intégré « ayant conquis ou reconquis son indépendance et étant capable de piloter sa vie de manière individuelle».

[47] Se référer au chapitre 2.2.2 de ma recherche, p. 19.
[48] COHEN, Valérie. La vulnérabilité relationnelle : essai de cadrage et de définition. Socio-anthropologie [en ligne], 1997, N°1. Adresse URL : http://socio-anthropologie.revues.org/index74.htlm (consultée le 9.11.2009).
[49] Se référer au chapitre 2.2.2 de ma recherche, p. 19.
[50] Idem 48.

Les six personnes rencontrées se sentent actuellement autonomes, elles disent se débrouiller seules, gérer leur appartement, les courses, les factures, vivre comme tout le monde. Toutes semblent, à l'heure actuelle, capables de piloter leur vie de manière individuelle, elles semblent également intégrées socialement et professionnellement.

J'ai tout de même rencontré des personnalités fragiles. Il se peut que leur situation change rapidement. Ce qui peut être acquis à l'heure actuelle a cependant demandé du temps et de l'aide pour se mettre en place. Certaines personnes ont jugé très utile le suivi dont elles ont pu bénéficier en quittant l'aide sociale, sans lequel, elles ne seraient pas où elles en sont à l'heure actuelle.

4.4.4 L'activité professionnelle

On l'a vu dans la partie théorique, le travail revêt deux fonctions principales : la fonction économique (le travail est facteur de production et de redistribution des richesses) et la fonction sociale (organise la société, y insère les individus, offre un statut social).

On peut le constater, chez les personnes interrogées, le travail rempli ces fonctions. Premièrement, la rémunération que leur offre leur activité leur permet de vivre de manière autonome. Puis, le travail organise leurs journées, contribue à leur socialisation et leur offre un statut.

Lors des entretiens il ressort également que le travail est valorisant ; il permet d'être reconnu, de se sentir utile, de s'inscrire dans la société et de s'identifier aux autres.

L'activité professionnelle, lorsqu'elle est durable, permet de se projeter dans l'avenir et offre une sécurité. Remarquons aussi que les employeurs valaisans relèvent préférer engager du personnel ayant de longues durées moyennes d'emploi.

- ***Le travail : facteur d'intégration sociale***

Selon l'étude sur la « vulnérabilité relationnelle »[51], la sociabilité – capacité d'un individu à évoluer en société – croît avec le statut social. Le travail offre un statut et permet, entre autres, d'établir des relations sociales. Les relations d'amitiés et/ou avec des interlocuteurs divers contribuent également à la sociabilité de chacun.

Le travail occupe une place importante dans notre société. Les journées sont principalement organisées en fonction de ce dernier. Il est fréquent que les individus s'identifient par rapport à leur statut social. Pour la plupart des personnes interrogées l'intégration sociale est en lien avec le travail. Pour les autres elle ne remplit qu'une fonction économique.

Collage, J. Prévert.[52]

[51] COHEN, Valérie. La vulnérabilité relationnelle : essai de cadrage et de définition. Socio-anthropologie [en ligne], 1997, N°1. Adresse URL : http://socio-anthropologie.revues.org/index74.htlm (consultée le 9.11.2009).
[52] Image tirée d'Internet. Adresse URL : http://farm3.static.flickr.com/2487/3784552979_d6dacd411e.jpg (consultée le 20.01.2010).

Il me parait évident que l'obtention d'un emploi ne suffit pas à l'intégration d'une personne, cependant je relève que le travail contribue grandement à l'épanouissement personnel et à l'intégration sociale. Ainsi, il y a lieu de s'investir, en tant que professionnel du social, pour permettre à un maximum de personnes de se former, d'obtenir et de maintenir un emploi durable.

4.4.5 Exigences du monde professionnel

Selon l'enquête menée auprès des employeurs, le passage à l'aide sociale et l'âge ne semblent pas être des obstacles pour retrouver un emploi. Rares sont les employeurs n'engageant pas un nouvel employé pour ces motifs.

L'expérience de G., assistante sociale, appuie cette constatation. Mme G. a suivi deux personnes, entre 45 et 50 ans, qui, à la suite de mesures d'insertions professionnelles (MIS) mises en place, ont pu reprendre un emploi. L'assistante sociale n'a plus rencontré ces personnes, mais leur emploi semble perdurer. Ces personnes étaient au bénéficie d'une formation professionnelle et avaient travaillé auparavant. La situation conjoncturelle et leur âge ont entrainé leur licenciement. Ces personnes ne rencontraient pas de difficultés personnelles et sociales majeures. Leur expérience professionnelle a également été un atout afin de retrouver un emploi.

Par ailleurs, cette assistante sociale rencontre plus de difficultés avec les populations plus jeunes. Elle rencontre de plus en plus de jeunes **sans formation professionnelle et sans expérience.** Elle côtoie deux jeunes (27 et 29 ans) qu'elle ne parvient pas à réinsérer. En effet, ces personnes rencontrent **des difficultés personnelles et sociales** si importantes que la reprise d'une activité professionnelle n'est, actuellement, pas possible.

Certains éléments sont très importants à prendre en compte lors d'une recherche d'emploi. Viennent tout d'abord la motivation et l'intérêt du candidat pour le poste proposé, puis le dossier de candidature et l'entretien d'embauche. Suite à mon enquête, je peux affirmer que les employeurs y accordent beaucoup d'importance.

Parmi les personnes rencontrées, j'ai senti que toutes n'avaient pas le même rapport au travail. Certains avaient un seul but : pouvoir travailler. Tandis que d'autres souhaitaient que leur travail n'empiète pas sur leur vie privée, d'autres encore se disaient peu motivées.

Les principaux critères d'embauche relevés par les employeurs sont **la compétence professionnelle et la formation**.

Sur les six personnes rencontrées, toutes ont actuellement un emploi. Cependant, on peut constater que cinq d'entre elles sont soit formées, soit en formation. Ces personnes ont dû entreprendre des démarches dans le but de se former. Sans cela, leur statut restait précaire. Si elles sont amenées à quitter leur place de travail, sans qualification, l'obtention d'un nouvel emploi pourrait leur être difficile.

- ***Compétences sociales***

On a pu le voir, certaines compétences sociales paraissent plus importantes que d'autres aux yeux des employeurs. En questionnant les anciens bénéficiaires sur leurs compétences, je constate qu'elles correspondent plutôt aux attentes des employeurs.

Tableau 7 : Compétences très importantes aux yeux des employeurs[53]

Compétences sociales	Employeurs	Compétences des anciens bénéficiaires
Compétences TRES importantes aux yeux des employeurs	Ponctualité	3
	attitude démonstrative	3
	Respect et politesse	3
	confiance - affirmation de soi	2
	capacité à communiquer/contact	1
	capacité de travailler de manière indépendante	1
	adaptation aux circonstances	1
	Organisation, coordination d'actions	0

Une personne interviewée dans ma recherche relevait que ce ne sont pas forcément les « exigences » mais le « souhait » des employeurs. Il paraît évident que chaque employeur souhaite que leurs employés aient un maximum de compétences. Cependant, cela ne semble pas être un critère en soi. La sélection se fait en fonction des personnes présentées et de facteurs externes (tels que la disponibilité).

Selon les anciens bénéficiaires, la principale difficulté est de **trouver un emploi**. Cela peut s'expliquer par une forte concurrence et leur faible niveau de formation. Il est souligné qu'il faut avoir de la chance ou être pistonné pour retrouver du travail à l'heure actuelle.

Une fois l'emploi trouvé, les compétences sociales attendues par les employeurs ne sont pas difficiles à satisfaire. Les employeurs semblent exigeants à juste titre et les employés semblent capables de s'adapter aux exigences.

Ainsi, ce qui semble primordial à l'heure actuelle est la ***formation professionnelle*** *et* ***l'envie de travailler****. Il y a lieu de permettre à un maximum de jeunes de se former afin d'éviter qu'ils ne se trouvent dans des situations précaires.*

Il pourrait être intéressant de suivre les jeunes durant leur formation. Par ailleurs, un soutien les préparant à la réalité et aux exigences du monde professionnel pourrait également être envisagé.

Je me suis informée sur la situation des jeunes en formation, étant donné qu'ils sont les « professionnels de demain ». Il me semble inquiétant de constater que bon nombre de jeunes arrivent au terme de leur scolarité sans avoir accès à une formation. J'ai pu voir que la Confédération mettait en place certaines mesures afin de répondre à cette problématique. Je retiens principalement le projet « case management, formation professionnelle ».

[53] Tableau tiré du croisement des enquêtes avec les hypothèses et les objectifs de recherche : Annexe N° 14, p. 102-104.

- ***Case management***[54]

  Le CSFP (conférence suisse des offices de la formation professionnelle) et l'OFFT (office fédéral de la formation professionnelle) ont décidé de mettre en place ce projet. Cette mesure vise à détecter puis à coacher les jeunes à risque au sortir de l'école obligatoire**.** L'objectif du « case management » est d'augmenter le pourcentage des moins de 25 ans titulaires d'un diplôme du degré secondaire II et de permettre à un maximum de jeunes de s'intégrer dans la vie active.
  Un concept en cinq étapes a été élaboré, il doit encore être présenté au conseil d'Etat :
  - Détection
  - Analyse de la situation
  - Préparation à la formation
  - Prise d'une formation
  - Suivi de la formation

  Les offices cantonaux de la formation professionnelle sont compétents pour mettre en œuvre « le case management, formation professionnelle ». Ils sont les interlocuteurs de l'OFFT dans ce domaine. Un soutien peut s'avérer nécessaire lors du choix de la profession, du passage de l'école obligatoire à la formation professionnelle. Le service responsable devrait assurer un suivi jusqu'à ce que le jeune entre dans le monde professionnel, en passant par la formation professionnelle initiale. Ainsi, avec le projet « case management », des coachs pourraient suivre les jeunes durant leur formation.

Permettre à un maximum de jeunes de se former paraît primordial. Dans le contexte actuel, cela reste un défi. Je constate tout de même que de l'énergie est déployée pour permette à un maximum de jeunes d'obtenir une formation professionnelle.

[54] Confédération suisse. *Case management « formation professionnelle ». Principes et mise en œuvre dans les cantons* [en ligne], 1997. Adresse URL : www.bbt.admin.ch/themen/berufsbildung/00104/index.html?lang=fr&download=NHzLpZeg7t,lnp6I0NTU042l2Z6ln1ae2IZn4Z2qZpnO2Yuq2Z6gpJCDdYR,gWym162epYbg2c_JjKbNoKSn6A-- case management (consultée le 10.10.2009).

4.4.6 Besoin de coaching

Les assistants sociaux estiment qu'un soutien peut être bénéfique à certaines personnes quittant leur service. Il est évident que tout le monde n'est pas concerné. Les besoins de la personne, son degré d'autonomie et la complexité de la situation sont les premiers éléments à prendre en compte.

On a pu le voir, les anciens bénéficiaire interrogés n'ont pas tous les mêmes besoins. Alors que pour certains, un soutien supplémentaire en quittant le service social peut être bénéfique, d'autres préfèrent se débrouiller seuls. Il est tout de même à relever la fragilité dans laquelle se trouvent ces personnes durant la période passée « au social ». Un certain temps est nécessaire avant de reprendre confiance en soi et adopter un « rythme de croisière ».

Je constate qu'un soutien semble principalement bénéfique lors de changements, notamment de lieu ou mode de vie, d'emploi, etc. Le changement peut provoquer de l'insécurité et demande de s'y adapter. Il s'agit pour la personne de réorganiser certains éléments de sa vie. Les « working poor » ou des personnes en attente de rentes ne me semblent pas concernées par ce genre de coaching. Ces catégories de bénéficiaires de l'aide sociale ont plutôt besoin d'un complément financier afin de vivre décemment.

Un coaching semble plutôt utile pour les « jeunes en rupture » ou les « personnes marginalisées ». D'ailleurs, les 3 personnes favorables au soutien sont jeunes et se sont trouvées en situation personnelle et sociale difficiles. Elles ont dû faire face à passablement de changements (passer d'un mode de vie communautaire à une vie plus individuelle).

Je remarque que certaines institutions ont mis en place ce genre de projet[55] et suivent leurs anciens résidents volontaires durant une période déterminée. Les trois personnes favorable à un coaching sont d'anciens résidents d'institution et ont pu bénéficier d'un suivi. Les données que me fournissent cette recherche ne me permettent pas d'affirmer qu'un soutien puisse être nécessaire pour les personnes quittant le service social.

Cependant, l'expérience de certains assistants sociaux m'amène à dire qu'un besoin pourrait exister pour les personnes encore au bénéfice de l'aide sociale.

Lors d'entretiens avec deux assistants sociaux, il ressort que certains jeunes, actuellement bénéficiaires de l'aide sociale, semblent « non insérables ». Ils rencontrent des difficultés à s'insérer car ils ont des problématiques importantes (toxicomanie, problèmes psychiques, etc.). M. S., assistant social, relève :

> *« On ne peut pas les mettre dans une mesure et l'AI ne les veut pas dans une réinsertion parce qu'il y a un problème de dépendance. Il y aussi des jeunes qui tâtent plusieurs formations, travaux qui se marginalisent et qui se trouvent chez nous. Il y a également de jeunes étrangers qui ont été rapatriés par leurs parents sur le tard, qui n'ont pas suivi le cursus scolaire chez nous, qui ne parlent pas bien le français… »*

L'assistant social travaille auprès de ces jeunes, mais dispose de peu de temps. Il me semblerait intéressant de réfléchir à une collaboration entre un éventuel coach, l'assistant social et le jeune en difficulté afin d'entreprendre un travail à **plus long terme et sur le terrain**, dans le but d'aider le jeune à développer un maximum de

[55] Dans un premier temps cela se faisait de manière informelle. Par la suite, des suivis se sont conceptualisés.

ressources en vue d'une insertion sociale et professionnelle. Ce travail pourrait-il éviter le passage en institution de certains ?

Mme G., assistante sociale, rencontre également des jeunes qu'elle qualifie, momentanément, de « non insérables ». Elle dit ne pas savoir qu'en faire et craint qu'ils ne restent trop longtemps dans le circuit de l'aide sociale. Elle trouverait utile la collaboration avec un coach dans ces situations, qualifiées d'inquiétantes.

Avec l'échantillon de personnes que j'ai interrogé, il m'est impossible de connaître les besoins de la totalité des bénéficiaires de l'aide sociale. Je peux tout de même constater que le soutien amène un plus à certains bénéficiaires[56], sans pour autant qu'ils évoquent un besoin supplémentaire. Par contre, il ressort que le projet de coaching et de soutien pourrait être positif avec des personnes inscrites à l'aide sociale.

[56] Les trois personnes intéressées sont celles ayant été pris en charge par des structures spécialisées et ayant pu bénéficier d'un soutien lors de leur nouveau départ.

5. LE PROFESSIONNEL DU COACHING

« Il ne faut pas confondre le savoir-faire avec le faire-savoir. Ou alors le bien être tourne en mauvais avoir ».
J. Prévert. *Intermède.*

Retenant des enquêtes menées que certaines personnes peuvent être intéressées par un coaching, il s'agit maintenant de savoir quel professionnel aurait la palette de compétences nécessaires afin d'entreprendre un accompagnement en vue de l'intégration sociale et professionnelle des personnes concernées.

5.1 Compétences requises

Les assistants sociaux interrogés pour cette recherche relèvent deux aspects primordiaux afin de soutenir les personnes quittant leur service. Il s'agit du **côté social**, la qualité de la relation entre aidé/aidant, le juste équilibre entre « faire pour », « faire avec » et «laisser faire », la capacité d'écoute, d'empathie et de conseil. Au niveau des **connaissances spécifiques**, il s'agit de la connaissance des lois (LAMAL, LACI, AI, etc.), la connaissance du réseau (professionnels, assistants sociaux, etc.) et des compléments de connaissances en psychologie et en systémique.

Le coach doit avoir des compétences relatives au « savoir-être » et au «savoir-faire ».

- **Confiance, écoute, soutien**
  Dans le but d'initier une relation avec la personne concernée, le coach est capable de faire confiance et doit inspirer la confiance. Il est à l'écoute de son interlocuteur**.** Etre à l'écoute de la personne, ainsi que des informations/demandes, tant explicites qu'implicites, qu'il reçoit. Il est important que le coach puisse les rassembler, distinguer leur niveau et repérer les sentiments, émotions, interprétations qu'elles peuvent provoquer. Le coach soutient son client sur le plan personnel, affectif et social.
- **Analyse, projet, objectifs**
  Le coach analyse les demandes du client et lui permet de formuler la problématique qu'il rencontre. Il repère la personne avec qui il travaille et élabore un projet d'encadrement adapté à ses difficultés. Ensemble, coach et coaché peuvent définir les objectifs à atteindre. Le coach sait responsabiliser son client.
- **Ressource**
  Il est une personne ressource. Le coach est disponible. Le coaché sait, qu'en cas de besoin, il peut s'adresser à lui. Par ailleurs, l'intervenant est motivant et peut donner l'impulsion pour aller de l'avant. Le coach peut être une personne de référence.

  Il dispose d'outils permettant d'aider la personne à repérer ses potentialités et ses compétences. Il aide l'autre à faire émerger en lui de nouvelles ressources.
- **Connaissances spécifiques**
  Le coach dispose de connaissances spécifiques (sur les lois, diverses assurances et institutions). Cela lui permet de conseiller et d'orienter la personne qu'il suit. Il a également des connaissances relatives au réseau professionnel, aux structures existantes afin de soutenir la personne dans son projet.

- **Adaptation**
  Le coach se doit d'être polyvalent. Les personnes qu'il suit rencontrent des difficultés variées, il doit savoir s'adapter à chaque client et travailler avec lui sur son projet.

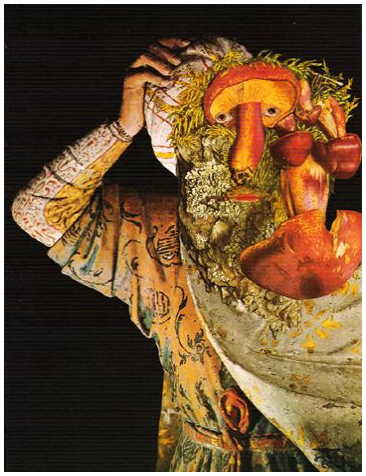
- **Terrain**
  Le coach travaille principalement sur le terrain. Il peut intervenir au domicile du coaché ou le rencontrer durant les week-ends ou ses vacances. Il ne s'agit pas pour le professionnel de mener uniquement des entretiens avec la personne. Il travaille de manière autonome, tout en collaborant avec les partenaires concernés (assistant social, employeurs, organismes).

- **Evaluation**
  Le coach sait évaluer son action et ses répercutions. Il met en place les réajustements nécessaires en cas de besoin.

5.2 Différents professionnels

Spontanément, nous pourrions nous dire que plusieurs professionnels pourraient assumer un tel coaching : un psychologue, un médiateur, un assistant social, un éducateur. Quelle spécificité serait la plus adaptée ?

- **Le psychologue**
  Il exerce une activité professionnelle relevant de la psychologie. Cette discipline étudie les comportements de l'animal et de l'homme dans toute sa diversité. Elle appréhende les conduites et les rapporte à des modèles descriptifs ou explicatifs et traite de leur signification. Le psychologue joue un rôle important dans le domaine thérapeutique, il participe aux élaborations de diagnostics, fait passer des tests qu'il interprète en vue de dépistages ou d'orientations. Il étudie cependant principalement les comportements, le développement de l'individu, il traite de l'intrapsychique. Le psychologue apporte des outils intéressants, mais sa discipline seule ne me paraît pas idéale pour la problématique traitée.



Collage, J. Prévert.[57]

- **Le sociologue**
  Il est un scientifique qui étudie et/ou communique sur la sociologie. Il étudie l'impact de la société sur les comportements humains. On comprend bien que le sociologue pourrait apporter quelques pistes de compréhension mais ne serait pas adéquat comme coach.

- **Le médiateur**
  Durant les entretiens, une personne parlait d'un médiateur en évoquant le coach. Le médiateur est une personne servant d'intermédiaire. Il est choisi pour conclure à un accord entre des parties adverses, pour faciliter une négociation. A nouveau, bien que les compétences de médiateurs puissent être un atout pour la personne suivie, il ne s'agit pas uniquement d'un travail de médiation.

[57] Image tirée d'Internet. Adresse URL : http://4.bp.blogspot.com/_VSE6Zaoo1fs/SFUuji-iZQI/AAAAAAAAAsI/y4AxzRKJ3r0/s400/prevert_sans-titre.jpg

Les professionnels du social, par le travail social, visent à remédier aux difficultés de la vie en collectivité, en portant une attention particulière aux populations les plus fragiles, en leur favorisant l'accès aux ressources. Parmi les travailleurs sociaux, on trouve les assistants sociaux, les éducateurs sociaux, les éducateurs de la petite enfance, les maîtres socioprofessionnels et les animateurs socioculturels. Parmi les professionnels du social, nous pensons directement aux éducateurs sociaux ou aux assistants sociaux pour un tel suivi.

- **L'assistant social**
  Il exerce un service public de solidarité à l'égard des personnes ou groupes concernés par des problématiques de désocialisation, disqualification ou d'exclusion. L'assistant social soutient les personnes dans leur projet, il est l'intermédiaire entre la personne et les lois, il est médiateur entre les institutions et la population. L'assistant social fournit des prestations de service aux clients. Ces prestations sont définies par des intentions de réparation ou de développement social.

- **L'éducateur social**
  Quant à lui, il est un professionnel de l'action sociale. Son rôle est de favoriser le développement, l'autonomie et l'intégration sociale des personnes dont il s'occupe. L'éducateur social intervient où il y a rupture vis-à-vis de la famille ou de la société en utilisant des techniques et méthodes éducatives adaptées, ainsi que des connaissances en sciences humaines. Ce travailleur social, intervenant sur le terrain, cherche à favoriser le développement des personnes qu'il suit et à faciliter leur resocialisation.

Il semble évident que les professionnels du social correspondent le mieux au profil du coach. Bien que l'assistant social soit également un professionnel de la relation, qu'il dispose d'excellentes connaissances des lois, la principale fonction de l'éducateur social est de favoriser le développement et l'autonomie des personnes qu'il côtoie, en intervenant sur le terrain. Le travail de coaching envisagé a pour but de faire émerger les ressources nécessaires dans le but d'être capable de piloter sa vie de manière individuelle.

5.3 Compétences de l'éducateur social

Le référentiel de compétences de l'éducateur social[58] ainsi que ses profils[59] permettent d'affirmer que ce professionnel a les compétences pour revêtir le rôle de coach dans la problématique traitée.

[58] Référentiel de compétences : Annexe N° 15, p. 105-107.
[59] Profils de l'éducateur social : Annexe N° 16, p. 108.

6. BILAN DE LA RECHERCHE

6.1 Vérification des hypothèses et réalisation des objectifs

6.1.1 Besoin d'un coach pour le développement de ressources

Les jeunes ayant bénéficié de l'aide sociale peinent à développer les ressources suffisantes afin de mener à bien, seuls, leur projet d'intégration sociale et professionnelle. Ils ont besoin d'un coach personnalisé durant un certain temps.

Au cours de ce travail, la formulation de cette hypothèse m'a dérangée. Il me semble beaucoup trop vague de parler de «jeunes ayant bénéficié de l'aide sociale ». J'ai constaté que ces derniers venaient de tous les horizons. Leurs parcours, leurs besoins et leurs envies varient énormément. Par ailleurs chacun a plus ou moins de ressources et de compétences. J'ai pu me rendre compte de la complexité de l'aide sociale.

Je retiendrais que les personnes devant bénéficier de l'aide sociale ont peiné, à un moment donné, à mobiliser ou à développer les ressources nécessaires afin de vivre de vivre de manière autonome.

Tous les anciens bénéficiaires de l'aide sociale ne peinent pas à développer les ressources nécessaires à leur intégration, cependant certaines personnes pourraient ressentir le besoin d'être coachée durant un temps donné, en quittant le service social. Je souligne ici la phase critique du changement. Un soutien s'avère plutôt nécessaire lorsqu'un changement intervient dans la vie d'une personne.

Il ressort dans cette recherche que les personnes ayant formulé des besoins de soutien sont celles qui ont été amenées à fréquenter, à un moment donné, des structures spécialisées. Par ailleurs, ces structures ont formalisé des accompagnements destinés aux personnes quittant leur institution. Les autres, se sentaient prêtes à « s'envoler » de leurs propres ailes.

Cette recherche, ainsi réalisée, ne me permet pas d'confirmer le besoin d'un coach personnalisé pour soutenir les personnes quittant le service social.

« Au bureau des plaintes :
Un monsieur blasé (parlant en aparté) : Hélas ! Il n'y a rien de nouveau sous le soleil !

Un autre monsieur blasé :
Du nouveau... encore du nouveau … toujours du nouveau….. Quand est-ce donc que ça va changer ! »
J. Prévert. *Intermède.*

6.1.2 *L'activité professionnelle comme outil d'intégration sociale*

Si le jeune concerné réussit à garder son activité professionnelle, il augmente ses chances d'intégration sociale.

La personne n'ayant pas d'activité professionnelle peut ressentir un sentiment d'inutilité et un manque de dignité. Lorsqu'elle n'a pas d'autre source de revenu, il n'est pas rare qu'elle se marginalise et côtoie des personnes ayant le même statut qu'elle. Se sentir et être perçu comme un « cas social » n'est pas valorisant.

Dans le contexte de cette recherche, pour des personnes bénéficiant ou ayant bénéficié de l'aide sociale, l'activité professionnelle est un atout pour l'intégration sociale. L'activité professionnelle offre un revenu, permet de se projeter dans l'avenir, de se faire plaisir; elle offre une place dans la société. Elle permet d'avoir un statut, d'élargir son réseau social, puis de rythmer et d'occuper ses journées. L'activité professionnelle favorise l'épanouissement personnel, celui-ci étant étroitement lié à l'estime de soi, compétence facilitant l'intégration sociale.

Ce travail de recherche me permet de confirmer cette hypothèse.

« On croit que c'est facile
de ne rien faire du tout
au fond c'est difficile
c'est difficile comme tout

il faut passer le temps
c'est tout un travail
il faut passer le temps
c'est un travail de titan (…)
J. Prévert. *Il faut passer le temps.*

6.1.3 Les exigences du monde professionnel

Il y a, dans le monde du travail, des exigences difficiles à satisfaire pour les jeunes concernés. Le coach peut les aider à s'y adapter.

Ce travail démontre la difficulté à trouver un emploi. En Valais, des ressources sont disponibles afin de soutenir les demandeurs d'emploi, cependant, la concurrence est rude. Les employeurs sont tout de même exigeants, ils recherchent du personnel formé et motivé, toutes les personnes ne peuvent facilement avoir accès à un emploi.

Par ailleurs, selon les personnes interrogées, il ne s'agit pas des exigences au travail qui sont difficiles à satisfaire, mais plutôt la nouvelle organisation du « train-train quotidien ». Les moments passés hors travail, l'organisation du ménage, du temps libre et tout ce qui s'en suit peut être difficile à gérer, principalement les premiers mois. Je dirais plutôt qu'il peut être difficile de conjuguer sa vie privée et sa vie professionnelle lors d'une reprise professionnelle après plusieurs mois passés à l'aide sociale.

La principale exigence des professionnels est la qualification. Ainsi, il est important de permettre à un maximum de personnes de se former professionnellement.

Certains bénéficiaires de l'aide sociale rencontrent des difficultés trop importantes ne leur permettant pas d'entrer dans le monde professionnel. Ceux-ci risquent de «s'enfermer» à l'aide sociale, ce qui n'est pas aidant. Les assistants sociaux n'ayant pas toujours le temps et les moyens d'entreprendre un travail «de fond » avec ces personnes, pourraient collaborer avec un coach.

Ainsi, le coach travaillerait auprès des personnes ne parvenant pas à se réinsérer, compte tenu de leurs difficultés personnelles. Il s'agirait, pour le coach, de prendre la personne où elle en est, avec ses ressources et ses difficultés et de mettre en place un accompagnement individualisé, favorisant son intégration.

6.1.4 L'éducateur social comme coach

L'éducateur social est compétent pour coacher les personnes concernées à développer leur potentiel et à combler leurs lacunes dans la perspective d'une intégration sociale et professionnelle.

Après avoir relevé les compétences requises du coach puis analysé celles de plusieurs professionnels susceptibles d'assumer le rôle de coach auprès de la population concernée, il semble que l'éducateur social soit le professionnel adéquat. En effet, son rôle est de favoriser l'autonomie des personnes auprès desquelles il travaille, en les aidants à repérer et développer davantage leurs ressources et compétences. L'éducateur, travaillant principalement sur le terrain, proche de la personne, peut la suivre dans son univers et lui permettre de retrouver un style de vie lui permettant de vivre sereinement et de manière indépendante.

Tableau N° 8 : l'éducateur social comme coach[60]

	Assistants sociaux	anciens bénéficiaires	
Par qui être soutenu	personne adéquatement formée (assistante sociale ou formation équivalente)	une oreille attentive, une personne à l'écoute	1
	un éducateur qui se spécialise (assurances sociales) et qui a de bonnes connaissances du réseau	Une personne disponible, qui a du temps	1
	une personne qui a de l'expérience dans le domaine	un éducateur	1
	un professionnel qui possède tant l'aspect social (écoute, empathie) que les connaissances spécifiques (lois, réseaux)	l'employeur lui-même	1
		une personne capable de faire le médiateur entre le milieu professionnel et le privé	1
Sur quels aspects il serait intéressant de coacher les personnes concernées	**Assistants sociaux**	**anciens bénéficiaires**	
	maintien de l'emploi	soutien et organisation du quotidien	2
	création de réseau	développement de compétences professionnelles	2
	estime personnelle		
	communication		
	gestion des émotions	gestion des émotions	1

	Assistants sociaux /théorie	anciens bénéficiaires	
Quelles sont les compétences requises	Analyse, projets, objectifs	Confiance, écoute, soutien	
	Personne ressource	Personne ressource	
	Connaissances spécifiques	Est médiateur	
	S'adapte aux bénéficiaires	Développement de ressources personnelles	
	Travaille sur le terrain		
	Evalue et réajuste son action		
Quel professionnel pour ce rôle ?	**Théorie**	**anciens bénéficiaires**	
	psychologue : ne correspond pas au profil recherché		
	sociologue : ne correspond pas au profil recherché	Employeur	1
	médiateur : ne correspond pas au profil recherché	médiateur	2
	assistant social : ne correspond pas au mieux au profil recherché		
	éducateur social : il semble correspondre, au mieux, au profil de coach	éducateur social	4

[60] Tableau tiré du croisement des enquêtes avec les hypothèses et les objectifs de recherche : Annexe N° 14, p. 102-104.

6.2 Perspectives : un concept de coaching

Ce travail de recherche me donne quelques pistes afin de présenter une esquisse de coaching.

6.2.1 Destinataires

- ***Pour les anciens bénéficiaires de l'aide sociale***
  Il est ressorti des entretiens informels avec quelques assistants sociaux qu'il pourrait être bénéfique pour certains bénéficiaires de pouvoir être suivi par un coach, durant un certain temps, après la période d'assistance publique. Mme. G, assistante sociale, relève que *« les emplois après une période d'assistance sont souvent précaires »*[61]. Il ressort néanmoins qu'il y a lieu de voir au cas par cas, si un soutien supplémentaire s'avérerait utile.

  Les six entretiens menés auprès des anciens bénéficiaires m'amènent à dire qu'un tel projet n'aurait pas pour cible les personnes quittant le service social.

- ***Pour les jeunes rencontrant des difficultés d'insertion***
  En m'appuyant sur l'expérience d'assistants sociaux, il semblerait qu'il puisse être intéressant d'envisager un « coaching » durant la période d'assistance, pour des personnes dites non-insérables - à un moment donné**.** En effet, certaines personnes rencontrent beaucoup de difficultés personnelles rendant leur insertion ou réinsertion difficile. Les assistants sociaux, en charge de beaucoup de dossiers, n'ont que peu de temps pour faire un travail approfondi et sur le « long terme ». Des suivis ont été mis en place par les assistants sociaux (LVT, ou autre), mais ceux-ci s'avèrent insuffisants. Il pourrait être intéressant qu'un coach travaille auprès de ces jeunes, à leur domicile, en collaboration avec l'assistant social et les partenaires concernés, dans le but de les préparer à se réinsérer.

  Il y aurait lieu de faire une étude plus approfondie pour savoir si un réel besoin existe auprès des jeunes bénéficiaires de l'aide sociale.

6.2.2 Caractéristiques du coaching

Le coaching serait uniquement proposé aux personnes volontaires. Soutenir l'intéressé dans la résolution de ses difficultés personnelles, l'aider à développer ou renforcer ses ressources et compétences, viser la stabilisation de sa situation et favoriser, au maximum, son intégration ; voilà vers quoi tendrait cet accompagnement.

Le coaching serait organisé entre le coach et la personne volontaire (le coaché), tout en collaborant avec l'assistant social, si nécessaire. Un contrat définissant des objectifs, la durée du coaching et les modalités diverses s'établirait. Puis, ensemble, coach et coaché y travailleraient, dans une relation de confiance. Il est à rajouter que le coach accompagnerait le coaché « dans son univers » (à son domicile, etc.).

Il me parait primordial de rappeler que ce suivi s'organiserait en fonction des demandes et besoins du coaché. Il n'est donc pas possible d'établir un « coaching type ». Cependant, en me basant sur l'expérience d'anciens bénéficiaires, je peux mettre en

[61] Tiré de mes notes personnelles lors de l'entretien informel avec cette assistante sociale.

lumière quelques points qui seraient intéressants à travailler avec ce type de personnes :

- développement ou renforcement de compétences et ressources personnelles
- l'organisation du quotidien
- le développement de compétences professionnelles
- le maintien de l'emploi, la confrontation aux exigences professionnelles
- la création de réseau, maintien ou développement du lien social
- renforcement de l'estime personnelle
- la capacité à communiquer
- la gestion des émotions
- la motivation

Actuellement, il se met en place un projet visant l'intégration professionnelle des jeunes : « le case management, formation professionnelle ». Une collaboration avec ce projet pourrait être envisagée en vue de conceptualiser davantage un tel coaching?

En envisageant de travailler auprès de cette population, il y aurait lieu de réfléchir sérieusement à la définition des rôles de chaque professionnel. Le coach ne doit pas prendre la place de l'assistant social et vice versa.

6.3 Limites de la recherche

Mon échantillon d'anciens bénéficiaires est relativement restreint ; il est constitué de six personnes. Bien qu'ayant pu interroger l'entier de l'échantillon, tous les centres médicaux sociaux du Valais romand n'ont pas participé à cette recherche. Ainsi, je suis restée prudente lors de l'interprétation des résultats et de l'analyse. Ce faible échantillon ne me permet pas de connaître le réel besoin des anciens bénéficiaires ainsi, j'arrive au terme de ce travail en n'ayant que peu d'éléments à exploiter.

Cette recherche regroupe un grand nombre de concepts, et parmi eux, de « gros » concepts, je cite l'intégration sociale et professionnelle, le travail, il touche également aux notions d'indépendance, d'autonomie. J'ai limité mes recherches afin de ne pas me perdre dans chacun d'eux, mais en les liant un maximum à ce travail. Ce choix diminue donc l'exploration théorique.

Ce projet de coaching peut paraître utile et séduisant. Cependant, il reste en suspens la question de son organisation et du financement. Lors de la phase de projet de cette recherche, je m'étais rendue au service de l'action sociale à Sion et j'ai entendu qu'il pouvait y avoir de l'argent pour des projets intéressants. Une nouvelle étude plus approfondie serait de rigueur afin de déterminer les coûts d'un tel projet et son inscription concrète. Y a-t'il un réel besoin pour les jeunes bénéficiaires de l'aide sociale ? Le coach travaillerait-il au sein d'un service social ? Pour l'état ? Par qui le coach serait-il rémunéré ? Mon travail n'est qu'une première esquisse.

7. BILAN PERSONNEL

Grace à ce travail, j'ai expérimenté la méthodologie de la recherche, avec tout ce que cela comporte. Tout d'abord, j'ai eu de la peine à me déterminer sur ce que je voulais explorer. Le choix du sujet m'a toujours paru important. Je me suis vite rendue compte que mon sujet était vaste, ce qui n'a pas été facilitant. J'ai dû explorer un service que je ne connaissais pas : le service social.

Une fois ma question de départ posée, je m'y suis beaucoup rattachée afin de construire mon travail. J'ai tenté un maximum de lier toutes les données et j'ai parfois eu l'impression de « tourner en rond ».

Par ailleurs, j'ai fait le choix d'enquêter par questionnaires et par entretiens. J'ai sous-estimé le temps et l'énergie que pouvait prendre la préparation de chaque enquête. Par contre, je suis très satisfaite d'avoir pu expérimenter chaque méthode. Ce travail m'a permis d'aller chercher, sur le terrain, la majorité des données qui le constitue. Cela me semble être un atout.

Je me suis découverte très pudique dans la conduite des entretiens. J'appréhendais quelque peu de rencontrer des personnes que je ne connaissais pas pour aborder des sujets si personnels en si peu de temps. Je fus très surprise de constater que les personnes s'exprimaient volontiers, me faisant part de leur vécu facilement, se sentant en confiance. Les entretiens se sont très bien passés. Je me suis également rendue compte de l'importance des questions. Si je devais refaire ce travail, je poserais certainement d'autres questions, auxquelles je n'ai pas pensé au commencement de cette recherche. J'ai eu du plaisir à avoir cette posture de chercheuse, très différente de ma posture habituelle en entretien.

Je n'ai pas respecté la première planification de mon travail, j'ai dû la réajuster à plusieurs reprises. Quelques mauvaises estimations y ont contribué. Je me suis heurtée à une difficulté : l'utilisation d'un logiciel que je ne connaissais pas : Sphinx. J'ai perdu beaucoup d'énergie dans l'utilisation de ce programme. D'autre part, il m'a fallu presque dix mois afin de constituer l'échantillon de personne à interviewer, alors que je m'étais accordée un mois pour le faire. J'ai tout de même fait le choix de ne pas changer de critères. Par ailleurs, la conjugaison de ma vie privée, du stage de six mois à Marseille, de mon entrée dans la vie professionnelle et de ce travail a été telle que plusieurs coupures sont intervenues et des réajustements furent nécessaires. Ce travail s'est échelonné sur deux ans.

Enfin, ce ne fut pas évident pour moi que mon contenu ne soit pas lu. J'ai eu passablement de doutes sur mon travail de recherche et d'écriture. Cependant, cette manière de faire m'a demandé de fournir un travail pointu afin de suivre et de soigner le fil conducteur de cette recherche. J'y ai consacré de l'énergie et du temps ; cela m'a permis de m'approprier davantage mon travail.

En terme de contenu, j'ai atteints les objectifs que je m'étais fixés et j'ai exploré les hypothèses formulées. Je suis heureuse de constater que toutes les hypothèses n'ont pas été confirmées. Je me plus à me laisser surprendre par les données que je récoltais.

Outre le fait d'approfondir mes connaissances du service social et de ses bénéficiaires, j'ai pu me rendre compte du travail que demandent la conceptualisation et l'organisation d'un nouveau projet. Je le précisais dans les limites de la recherche, mon travail peut être considéré comme une esquisse.

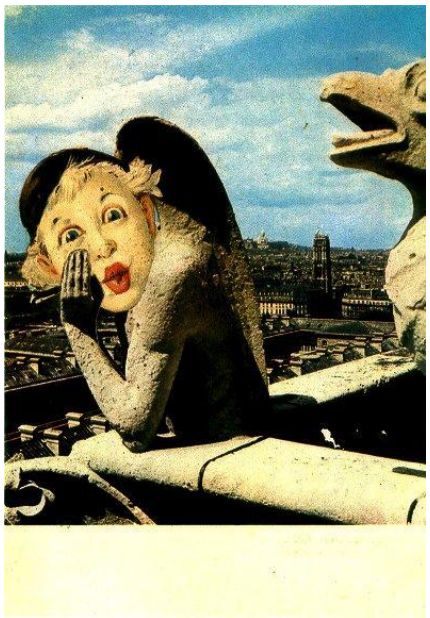
Durant mes expériences professionnelles auprès d'adultes en situation de précarité, j'ai toujours eu à l'idée que le travail individualisé, dans la sphère du bénéficiaire, pouvait être intéressant. Ma proposition de coaching est liée à cette pensée. Il me semble qu'un accompagnement personnalisé peut éviter à certains, soit de rester trop longtemps bénéficiaires de l'aide sociale, soit, un éventuel passage en institution, ce qui, nous le savons, occasionne du changement pour la personne concernée. Les changements peuvent être difficiles à gérer.

Aussi, je trouve intéressant de regarder ce que deviennent les personnes après l'aide sociale. Je relève très positivement le fait que toutes les personnes rencontrées se sentent bien, intégrées et vivent de manière autonome. Un aspect me « turlupinais » tout au long de mon travail : il s'agissait de la crainte de trop « assister » la population. Après avoir fréquenté des institutions, bénéficié de soutiens financiers de l'assistance sociale, un coaching est conceptualisé et leur est proposé … Mais, le professionnel du social ne participe t'il pas au maintien de personnes assistées ?

Ainsi, les résultats de ce travail me réjouissent, car les anciens bénéficiaires ont su me montrer qu'un coaching ne s'avérerait pas nécessairement utile pour eux. Tant mieux !

Cette recherche a tout de même pu mettre en lumière un éventuel besoin pour un public différent. Elle pourrait servir de base de réflexion pour la mise en place d'un coaching au sein, ou en collaboration avec des centres médicaux sociaux. L'idée de mettre en place un coaching pour les personnes non insérables actuellement me plaît. Je n'y avait pas du tout pensé auparavant et j'ai découvert qu'un soutien s'avérerait certainement plus utile pour cette population que pour les personnes quittant le service social.

« Toutes les opinions sont respectables.
Bon. C'est vous qui le dites.
Moi je dis le contraire.
C'est mon opinion.
respectez-la donc ! »
J. Prévert. *Intermède.*



Collage, J. Prévert.[62]

[62] Image tirée d'Internet. Adresse URL : http://tecfa.unige.ch/tecfa/teaching/UVLibre/9900/bin73/paris-2.jpg

8. SOURCES BIBLIOGRAPHIQUES ET PERSONNES RESSOURCES

8.1 Monographies / revues

- ANGERS, Maurice. *Se connaître autrement grâce à la sociologie. Initiation aux rapports individu et société.* Québec : Editions Saint-Martin, 2003.
- BERTHIER, Nicole. *Les techniques d'enquête en sciences sociales*. Méthode et exercices corrigés. Paris : Armand Colin, 2006. 348 p.
- BESSON, Bernard, VIGANO, Vito, VUAGNIAUX, Jean-Michel. *L'Art du coach. Une nouvelle maïeutique.* Lutry : CoachingServices, 2000.
- BUHRIG, Martine. *Réussir l'insertion : Accompagner la reconnaissance sociale.* Lyon : 1996, Chronique sociale. 161 p.
- CASTEL, Robert. La société malade du travail. In : Fondation Collège du Travail. *Emploi Sécurité zéro ? Acte des conférences et tables rondes organisées par l'Université ouvrière de Genève et le Collège du Travail à l'occasion de la venue de l'exposition « Travaille qui peut ».* Fondation Collège du Travail : Genève, 1998, p. 19-33. 271 p.
- CASTEL, Robert. Intégration et nouveaux processus d'individualisation. In : POUPART, Jean (dir.), *Au-delà du système pénal. L'intégration sociale et professionnelle des groupes judiciarisés et marginalisés*, Presses de l'Université du Québec : Montréal, 2004
- FAGIOLI, Marie-Claire. *Coaching, vous avez dit coaching ?* Grolley : Les Editions de l'Hèbe, 2002.
- Office fédérale de la statistique. *Inventaire des prestations sociales individuelles liées au besoin.* Canton du Valais : 1997.
- KADISHI, Bernadette [et al.]. *Compétences et recrutement*. Effe. Alstätten : Tobler Verlag SA, 2005. 112 p.
- NIMAL, Patricia, LAHAYE, Willy, POURTOIS, Jean-Pierre. *Logique familiales d'insertion sociale. Etude longitudinale des trajectoires de jeunes adultes*. De Boeck Université. Bruxelle : Pédagogies en développement, 2000. 223 p.
- PAUGAM, Serge. *Le salarié de la précarité. Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle.* Vendôme : PUF, 2000.
- PREVERT, Jacques. *Histoires.* Gallimard, 1963.
- PREVERT, Jacques. *Choses et autres.* Gallimard, 1972.
- PREVERT, Jacques. *Spectacle.* Gallimard, 1949.
- Repère social : revue d'information sociale. *Jeunes assistés*. N° 69, septembre 2005.
- Résonnances : mensuel de l'Ecole valaisanne. *Nouveautés de la rentrée.* N° 1, septembre 2009.
- SOULET, Marc-Henry (ed.). *Le travail, nouvelle question sociale*. Editions Universitaires Fribourg Suisse. Fribourg : 1999. 389 p.

8.2 Dictionnaires et encyclopédies

- BARREYRE, Jean-Yves, BOUQUET, Brigitte. *Nouveau dictionnaire critique d'action sociale.* Paris : Bayard, 2006.
- Encyclopédie BORDAS. Paris : 1994, 10 volumes.
- Encyclopédie UNIVERSALIS. Paris : 1985, 18 volumes.

8.3 Internet

- Guide Social Romand. *L'aide sociale* [site web]. Adresse URL : http://www.guidesocial.ch/fr/fiche/46/ (consultée le 11.10.2007).
- Site officiel du canton du Valais. *Loi sur l'intégration et l'aide sociale* [site web]. Adresse URL : http://www.vs.ch/Home2/EtatVS/vs_public/public_lois/fr/LoisHtml/850.1.htm (consultée le 18.11.2007).
- Haute Ecole Spécialisée de Suisse occidentale, filaire travail social [site web]. Adresse URL : http://social.hevs.ch/Presentation_de_la_filiere.114990.990.htm
- AUMONT, Maurice. *Les dynamismes du vieillissement et le cycle de la vie : l'approche d'Erikson* [en ligne]. Montréal, Adresse URL : http://pages.infinit.net/grafitis/PDF/Voc1/Erickson_vieillissement.pdf (consultée le 7.10.2009).
- COHEN, Valérie. La vulnérabilité relationnelle : essai de cadrage et de définition. *Socio-anthropologie* [en ligne], 1997, N°1. Adresse URL : http://socio-anthropologie.revues.org/index74.html (consultée le 09.11.2009).
- Confédération suisse. *Case management « formation professionnelle ». Principes et mise en œuvre dans les cantons* [en ligne], 1997. Adresse URL : www.bbt.admin.ch/themen/berufsbildung/00104/index.html?lang=fr&download=NHzLpZeg7t,lnp6I0NTU042l2Z6ln1ae2IZn4Z2qZpnO2Yuq2Z6gpJCDdYR,gWym162epYbg2c_JjKbNoKSn6A-- case management (consultée le 10.10.2009).
- HAMMOUTENE, Mehdi. Intervention au séminaire "Accompagner les personnes en situation de handicap, Formation des encadrants en Suisse et en Europe" HES-SO Valais, FOVAHM, 15 octobre 2007, Sierre. *La formation des travailleurs sociaux selon l'approche par les compétences* [en ligne]. Adresse URL : http://intranet.hevs.ch/Doc/Divers/Texte%20Mehdi%20Hamoutene.doc.
- MALENFANT, Romaine [et al.]. Précarité d'emploi, rapport au travail et intégration sociale. *Erudit* [en ligne]. 2002, NPS, vol. 15, N°1. Adresse URL : http://www.erudit.org/revue/nps/2002/v15/n1/008264ar.pdf (consultée le 21.11.2007).
- NOREAU, Pierre [et al.]. *L'insertion sociale et l'intégration professionnelles des jeunes en Abitibi-Temiscamingue.* Abitibi-témiscamingue : Mai 1999, [en ligne]. Adresse URL : http://www.crdp.umontreal.ca/en/publications/ouvrages/0015.pdf (consultée le 18.11.2007).
- Organe de l'Union des villes suisses. *Jeunes adultes en difficultés : pas de délégation à l'aide sociale.* [en ligne] Lucerne : Juin, 2005. Adresse URL : http://www.initiative-villes.ch/fr/pdf/Positionspapier_2005.pdf . (consultée le 30 décembre 2007).
- ROSSET, Eliane. *Le bénéficiaire de l'aide sociale face à l'activité bénévole.* Sion : Mémoire de fin d'étude, HEVS2, 2007 [en ligne]. Adresse URL : http://doc.rero.ch/lm.php?url=1000,41,22,20080528155648-KJ/memoire_Rosset.pdf
- THOMAS, R. Murray, MICHEL, Claudine. Tableau des stades psychosociaux. In : *Les théories du développement de l'enfant : études comparatives* [en ligne]. Bruxelles, De Boeck Université, 2005. Adresse URL : http://books.google.ch/books?id=M9_MAyIMpagC&pg=PA244&lpg=PA244&dq=huit+stades+d'erikson&source=bl&ots=08rF-Ko-f8&sig=FnwoWSkZLCLqEImr9ESQ8q2-SAM&hl=fr&ei=GsbmSvz8MYKSsAbTp4XlBQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=7&ved=0CBoQ6AEwBjgK#v=onepage&q=huit%20stades%20d'erikson&f=false (consultée le 7.10.2009).

8.4 Personnes ressources

- Assistant social collaborant au CMS de Martigny.
- Assistante sociale collaborant au CMS de St-Maurice.
- Collaborateurs du Service de l'action sociale de Sion.

9. ANNEXES

Annexe N° 1	:	Tableau des mesures d'insertion sociale et professionnelle et accompagnement éducatif pour les bénéficiaires de l'aide sociale.	p.74
Annexe N° 2	:	Mesures d'insertion sociale et professionnelle pour les bénéficiaires de l'aide sociale : premiers résultats pour 2007.	p.75
Annexe N° 3	:	Les statistiques de l'aide sociale : principales données des années 2005, 2006 et 2007 en Valais.	p.76
Annexe N° 4	:	Les statistiques de l'aide sociale : les bénéficiaires de l'aide sociale dès 15 ans selon la situation d'activité, Valais, 2007.	p.77
Annexe N° 5	:	Les statistiques de l'aide sociale : motif principal de la fin du versement de prestations d'assistance, Valais, 2007.	p.78
Annexe N° 6	:	Exemple de questionnaire envoyé aux employeurs valaisans.	p.79-83
Annexe N° 7	:	Exemple de questionnaire envoyé aux Centres Médicaux Sociaux du Valais romand (exemple de questionnaire rempli)	p. 84-87
Annexe N° 8	:	Liste des entreprises membres de la Chambre Valaisanne du Commerce et de l'Industrie participant à cette recherche.	p. 88-89
Annexe N° 9	:	Liste des Centres Médicaux Sociaux du Valais romand retenus pour cette recherche.	p. 90
Annexe N° 10	:	Exemple de courrier envoyé aux employeurs valaisans afin de leur soumettre le questionnaire.	p.91
Annexe N° 11	:	Exemple de courrier envoyé aux CMS afin de constituer l'échantillon de personnes à interviewer.	p.92
Annexe N° 12	:	Grille d'entretien	p.93-95
Annexe N° 13	:	Grille de dépouillement des entretiens	p. 96-101
Annexe N° 14	:	Croisement des enquêtes avec les hypothèses et les objectifs de recherche.	p.102-104
Annexe N° 15	:	Référentiel des compétences de l'éducateur social.	p. 105-107
Annexe N° 16	:	Profils de l'éducateur social.	p. 108

ANNEXE N°1

TABLEAU DES MESURES D'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE ET ACCOMPAGNEMENT EDCATIF POUR LES BENEFICIAIRES DE L'AIDE SOCIALE

CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

Mesures d'insertion sociale et professionn(; et accompagnement éducatif

	1	2	3	4	5	6	7	8
	Contrat d'insertion sociale (CIS)	**Stage pratique (SP)**	**Allocation sociale d'initiation au travail (AITS)**	**Financement des charges patronales (FCP)**	**Mandat d'insertion professionnelle (MIP)**	**Accompagnement social SeMo**	**Sozialpädagogische Familienbegleitung (SPF)**	**Accompagnement éducatif en milieu ouvert (AEMO)**
Conditions	volonté de s'engager dans un projet en vue du recouvrement de son autonomie	ne pas avoir une autonomie suffisante pour s'engager dans le 1er marché du travail et ne pas pouvoir bénéficier d'une mesure LACI ou LEMC	avoir une capacité de travail, ne pas pouvoir bénéficier d'une mesure LACI ou LEMC	1) mêmes conditions que pour l'AITS 2) être à moins de 6 mois de la fin du délai-cadre, ne pas pouvoir en ouvrir un nouveau ou avoir un gain assuré insuffisant	pouvoir envisager, dans un délai raisonnable (i.e. jusqu'à une année), une insertion professionnelle dans le 1er marché	Avoir débuté un SeMo et avoir été reconnu comme nécessitant un accompagnement social.	Demande émanant d'une commission scolaire, d'une commission sociale, d'un autre service, d'une commune, des parents. Accord préalable de la commune est exigé.	Intervient spécifiquement pour des mineurs, sur demande des parents, du SCJ, d'une instance judiciaire ou des services sociaux et services spécialisés
Objectifs	améliorer les compétences personnelles et/ou sociales dans la perspective de la mise en place d'un projet d'insertion sociale et /ou professionnelle	tester ou améliorer les aptitudes professionnelles	insertion professionnelle dans le 1er marché	insertion professionnelle dans le 1er marché	insertion profesionnelle dans le 1er marché	Eviter l'exclusion des SeMo en raison de difficultés sociales et accroître les chances de réussite dans la transition I.	Accompagnement familial éducatif, qui peut être une alternative au placement. Peut être considéré comme un CIS à but thérapeutique	accompagnement éducatif pour mineurs Pour majeurs, limité à 6 mois maximum après la majorité, avec accord de la commune
Durée	6 mois (possibilité de prolongation de 6 mois)	6 mois (possibilité de prolongation de 6 mois)	12 mois maximum	24 mois maximum	12 mois maximum	6 mois (renouvelable sous conditions)	12 mois pour l'instant En discussion	
Modalités	Contrat moral s'appliquant dans la vie associative; activité à but social, culturel thérapeutique ou même sportif	Activité professionnelle supervisée par l'organisateur et limitée dans le temps. L'organisateur offre lui-même la palce de stage ou la négocie auprès d'un tiers.	- contrat à durée déterminée - contribution de 40% du salaire brut versée à l'employeur par la commune - secteur public ou privé - 2 mois avant la fin de l'AITS, la commune doit prendre contact avec l'ORP pour évaluation	Le bénéficiaire reçoit de la commune une attestation de remboursement des charges patronales qu'il peut négocier lui-même auprès de n'importe quel employeur	La commune donne mandat à un organisme d'insertion professionnelle qui, au besoin, met sur pied les mesures qu'il juge adéquates : cours, stage, AITS ou FCP, … Le mandataire s'engage à suivre le bénéficiaire sur toute la durée du mandat (y compris s'il retrouve un emploi avant le terme prévu)	Peut concerner tous les jeunes participant à un SeMo, pas que bénéficiaires de l'aide sociale. Mandat est donné aux organisateurs SeMo, en collaboration avec CMS, de mettre sur pied cet accompagnement social. Dossier d'aide sociale ouvert au nom du jeune	Prise en charge par le SPF de l'accompagnement éducatif au sein d'une famille. Si mandat est donné par SCJ ou instance judiciaire, commune ne peut pas refuser. Si demande émane d'une autre instance, accord préalable de la commune et voies de recours normales.	Si AEMO agit sur mandat du SCJ ou du Tribunal des mineurs, le SCJ prend en charge le 65% des frais. La commune avance les 35% restants. Si les parents ne peuvent assumer ce montant, un avis de secours est établi au nom de l'enfant. Contribution des grands-parents à étudier.
Organisateur/ mandataire	Commune ou mandataire reconnu par le Service de l'action sociale	Commune ou mandataire reconnu par le Service de l'action sociale	Commune ou mandataire reconnu par le Service de l'action sociale	Commune ou mandataire reconnu par le Service de l'action sociale	Commune ou mandataire reconnu par le Service de l'action sociale	Organisateur SeMo	SPF	AEMO
Employeur	aucun (pas de salaire)	n'importe quel employeur public ou privé	n'importe quel employeur public ou privé	n'importe quel employeur public ou privé				
Frais d'organisation *	aucun	Fr. 800.-/mois ou Fr. 1100.- (indépendemment du taux d'activité du bénéficiaire)*	Fr. 800.-/mois ou Fr. 1100.- (indépendemment du taux d'activité du bénéficiaire)*	Fr. 250.-/mois (indépendemment du taux d'activité du bénéficiaire)	Fr. 800.-/mois ou Fr. 1100.- /mois payables sur toute la durée du contrat et non-cumulables en cas d'organisation de mesures d'insertion LIAS * *	800.- par mois pour supplément dans la prise en charge lié à accompagnement social	1'100.-/mois et par enfant. Si plusieurs enfants de la même famille, maximum de 1650.-/mois Mois de vacances pas facturés (en principe, 1 mois/an) contribution de la parenté réservée	Frais de prise en charge AEMO si les parents ne peuvent assumer ce montant
Indemnité versée au bénéficiaire	aucune	Indemnité de stage = Fr. 330.- au maximum Indemnité de stage + frais particuliers = Fr. 500.- au maximum. Si le stage est organisé auprès d'un tiers et que celui-ci finance l'organisateur pour le travail effectué, le montant versé sert d'abord à couvrir l'indemnité versée au stagaire	Secteur privé : selon l'usage de la branche, payé par l'employeur Secteur public/organisateurs de programmes : Fr. 3'000.- /mois max.	selon l'usage de la branche, payé par l'employeur	selon les mesures organisées. Si des mesures LIAS (AITS - FCP - stage) sont organisée, l'accord de la commune est requis et les indemnités de stage/salaires sont à charge du compte de l'aide sociale.	Aucune	Aucune	Aucune
Autres frais	montant à libre disposition (max. Fr. 250.-), frais particuliers (déplacement, etc.) frais de formation (max. Fr. 250.-),	Frais particuliers éventuels liés à l'activité du stagiaire (déplacements, repas, etc.)	Frais particuliers éventuels liés à l'activité professionnelle (déplacements, repas, etc.)	Remboursement total des charges patronales (AVS-LAA APG-LPP)	Les éventuels frais supplémentaires sont financés en fonction de la mesure organisée	Frais particuliers éventuels liés à l'activité du stagiaire (déplacements, repas, etc.)	Frais de déplacement et autres frais administratifs inclus dans le forfait	
A charge du compte de l'aide sociale	Autres frais	frais d'organisation + indemnité de stage (partielle ou totale) + autres frais	frais d'organisation + 40% du salaire brut + autres frais	frais d'organisation + charges patronales	frais d'organisation selon durée du mandat fixé	frais d'organisation + autres frais	Frais d'organisation	Frais de prise en charge AEMO si les parents ne peuvent assumer ce montant

NB Ces mesures sont subsidiaires aux mesures AI, LACI et LEMC / Les mesures 2, 3 et 4 ne sont pas

* Une succession de mesures est possible mais les frais d'organisation sont limités à 12 mois sur 24 mois

* * Fr. 1'100.- pour certains organisateurs offrant un encadrement particulier (décision du Chef du DSSE nécessaire)

Tableau fourni par le Service de l'action sociale à Sion, 2008

ANNEXE N°2

MESURES D'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE POUR LES BENEFICIAIRES DE L'AIDE SOCIALE : PREMIERS RESULTATS POUR 2007

CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

Département de la santé, des affaires sociales et de l'énergie
Departement für Gesundheit, Sozialwesen und Energie

Service de l'action sociale
Dienststelle für Sozialwesen

- 320 mesures ont débuté en 2007 (2006 : 275)
- 58 MIP n'ont pas été intégrés dans les résultats, même si certaines mesures réalisées dans ce cadre se retrouvent dans ces 320 mesures (2006 : 47 MIP)
- 223 bénéficiaires d'aide sociale ont réalisé ces 320 mesures (2006 : 198). En moyenne, chaque bénéficiaire fait 1.43 mesures (2006 : 1.39)
- 64.6% de ces bénéficiaires débutent une seule mesure en 2007, et 28.3% en commencent deux dans l'année (2006 : 67.5% et 26.8%)
- 143 hommes (64.1%) et 80 femmes (35.9%) ont réalisé ces mesures (2006 : 130 hommes (66%) et 68 femmes (34%)
- ¼ de ces 223 bénéficiaires ont entre 35 et 44 ans et un autre ¼ entre 45 et 54 ans. 8% de ces personnes ont entre 0-17 ans (SPF et SEMO).
- Quasiment 68% de ces personnes sont suisses. 13.5% sont originaire d'un pays membre de l'Union Européenne et 6.7% sont originaires d'un pays d'Ex-Yougoslavie.

Données fournies par le Service de l'action sociale à Sion, 2008

ANNEXE N°3

LES STATISTIQUES DE L'AIDE SOCIALE :
PRINCIPALES DONNEES DES ANNEES 2005, 2006 ET 2007, VALAIS

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral de la statistique OFS

STATISTIQUE DE L'AIDE SOCIALE

Chapitre : vue d'ensemble des dossiers d'aide sociale et des bénéficiaires

Tableau 1.4: Les principales données des années 2005, 2006 et 2007, VS Valais

	2005	2006	2007	
Vue d'ensemble	Nombre	Nombre	Nombre	Différence en % (2006-2007)
Total dossiers avec prestation durant la PE	**2'147**	**2'246**	**2'410**	**7.3**
Total bénéficiaires avec prestation durant la PE	**3'939**	**3'871**	**4'096**	**5.8**
Taux d'aide sociale	**1.4**	**1.3**	**1.4**	
Nombre de personnes par dossier	1.83	1.72	1.70	

Structure des bénéficiaires

Age	Nombre	Prop. en %	Nombre	Prop. en %	Nombre	Prop. en %	Différence en % (2006-2007)
Total	**3'933**	**100.0**	**3'855**	**100.0**	**4'092**	**100.0**	**6.1**
0 - 17 ans	1'383	35.2	1'319	34.2	1'368	33.4	**3.7**
18 - 25 ans	545	13.9	494	12.8	516	12.6	**4.5**
26 - 35 ans	523	13.3	520	13.5	543	13.3	**4.4**
36 - 45 ans	692	17.6	666	17.3	683	16.7	**2.6**
46 - 55 ans	507	12.9	529	13.7	592	14.5	**11.9**
56 - 64 ans	233	5.9	283	7.3	340	8.3	**20.1**
65 - 79 ans	33	0.8	29	0.8	34	0.8	**17.2**
80 ans et plus	17	0.4	15	0.4	16	0.4	**6.7**
Non répondu	6	0.2	16	0.4	4	0.1	**-75.0**
Sexe							
Total	**3'927**	**100.0**	**3'860**	**100.0**	**4'080**	**100.0**	**5.7**
Hommes	1'902	48.4	1'867	48.4	1'967	48.2	**5.4**
Femmes	2'025	51.6	1'993	51.6	2'113	51.8	**6.0**
Non répondu	12	0.3	11	0.3	16	0.4	**45.5**
Nationalité							
Total	**3'410**	**100.0**	**3'556**	**100.0**	**3'944**	**100.0**	**10.9**
Suisses	2'056	60.3	2'167	60.9	2'375	60.2	**9.6**
Etrangers	1'354	39.7	1'389	39.1	1'569	39.8	**13.0**
Non répondu	40	1.2	32	0.9	0	0.0	**-100.0**
Etat civil (dès 18 ans)							
Total	**2'353**	**100.0**	**2'433**	**100.0**	**2'673**	**100.0**	**9.9**
Célibataire	834	35.4	882	36.3	946	35.4	**7.3**
Marié(e)	1'027	43.6	1'025	42.1	1'138	42.6	**11.0**
Veuf / Veuve	45	1.9	50	2.1	55	2.1	**10.0**
Divorcé-e	447	19.0	476	19.6	534	20.0	**12.2**
Non répondu	2	0.1	2	0.1	2	0.1	**0.0**
Situation d'activité (dès 15 ans)							
Total	**1'883**	**100.0**	**1'986**	**100.0**	**2'260**	**100.0**	**13.8**
Actifs occupés	639	33.9	610	30.7	600	26.5	**-1.6**
Chômeurs	450	23.9	626	31.5	692	30.6	**10.5**
Non actifs ne recherchant pas d'emploi	794	42.2	750	37.8	968	42.8	**29.1**
Ne sait pas et non répondu	556	22.8	465	19.0	541	19.3	**16.3**
Autres situations d'activité	168		204		123		**-39.7**

Source : Office fédéral de la statistique OFS

Remarques :
- PE = période d'enquête

7

SAS Tableau standard T1.4

Tableau fourni par le Service de l'action sociale à Sion, 2008.

ANNEXE N°4

LES STATISTIQUES DE L'AIDE SOCIALE :
LES BENEFICIAIRES DE L'AIDE SOCIALE DES 15 ANS SELON LA SITUATION D'ACTIVITE, VALAIS, 2007

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral de la statistique OFS

STATISTIQUE DE L'AIDE SOCIALE

Chapitre: structure des bénéficiaires de l'aide sociale

Tableau 3.6: Bénéficiaires de l'aide sociale dès 15 ans selon la situation d'activité, VS Valais, 2007

Situation d'activité	Total			Villes (dès 10'000 hab.)			Communes moyennes (2'000 - 9'999 hab.)			Petites communes (moins de 2'000 hab.)		
	Nombre	Prop. en %	Prop. en %	Nombre	Prop. en %	Prop. en %	Nombre	Prop. en %	Prop. en %	Nombre	Prop. en %	Prop. en %
Total	**2'260**	**100.0**		**1'122**	**100.0**		**777**	**100.0**		**361**	**100.0**	
Actifs	600	26.5	100.0	273	24.3	100.0	226	29.1	100.0	101	28.0	100.0
Indépendant	55		9.2	24		8.8	19		8.4	12		11.9
Employé dans sa propre entreprise	5		0.8	0		0.0	2		0.9	3		3.0
Employé de manière régulière	239		39.8	121		44.3	91		40.3	27		26.7
Employé avec un contrat limité dans le temps	34		5.7	17		6.2	11		4.9	6		5.9
Employé sur appel	109		18.2	44		16.1	45		19.9	20		19.8
Travaille occasionnellement	56		9.3	21		7.7	22		9.7	13		12.9
Collaborateur dans l'entreprise familiale	1		0.2	0		0.0	0		0.0	1		1.0
En apprentissage (apprenti)	89		14.8	42		15.4	31		13.7	16		15.8
Autre	12		2.0	4		1.5	5		2.2	3		3.0
Chômeurs	692	30.6	100.0	359	32.0	100.0	228	29.3	100.0	105	29.1	100.0
Programme de réinsertion prof.	67		9.7	53		14.8	10		4.4	4		3.8
Programme pour chômeurs en fin de droit	30		4.3	14		3.9	11		4.8	5		4.8
En recherche d'emploi, annoncé à l'OT	509		73.6	254		70.8	173		75.9	82		78.1
En recherche d'emploi, non annoncé à l'OT	86		12.4	38		10.6	34		14.9	14		13.3
Autre	0		0.0	0		0.0	0		0.0	0		0.0
Non actifs	968	42.8	100.0	490	43.7	100.0	323	41.6	100.0	155	42.9	100.0
En formation (sans les apprentis)	71		7.3	42		8.6	21		6.5	8		5.2
Ménage / raisons familiales	69		7.1	33		6.7	25		7.7	11		7.1
Rentier/ère	136		14.0	76		15.5	42		13.0	18		11.6
Incapacité provisoire de travail	335		34.6	163		33.3	114		35.3	58		37.4
Invalidité permanente	178		18.4	99		20.2	58		18.0	21		13.5
N'a plus aucune chance sur le marché du travail	86		8.9	20		4.1	38		11.8	28		18.1
Autre	93		9.6	57		11.6	25		7.7	11		7.1
Ne sait pas	23	0.8		15	1.0		8	0.8		0	0.0	
Non répondu	518	18.5		315	21.7		164	17.3		39	9.8	
Autres situations d'activités	123	4.4		56	3.9		48	5.1		19	4.8	

N = 2'924

Source : Office fédéral de la statistique OFS

Remarques: - Dossiers de personnes dès 15 ans, ayant reçu une prestation durant la période d'enquête, sans les doubles comptages. Pour les autres membres de l'unité d'assistance, seules les prestations de type aide sociale régulière sont prises en compte.
- Actifs: toutes les personnes indiquant au min. 1h de travail rémunéré par semaine (apprentis inclus).
- Réponses multiples: lors de réponses multiples, une liste de priorité détermine la réponse qui est prise en compte.
- Autres situations d'activités: ancienne désignation qui ne peut pas être attribuée aux autres catégories.

Tableau fourni par le Service de l'action sociale à Sion, 2008.

ANNEXE N°5
LES STATISTIQUES DE L'AIDE SOCIALE : MOTIF PRINCIPAL DE LA FIN DU VERSEMENT DE PRESTATIONS D'ASSISTANCE, VALAIS, 2007

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral de la statistique OFS

STATISTIQUE DE L'AIDE SOCIALE

Chapitre : structure de l'unité d'assistance

Tableau 4.7: Motif principal de la fin du versement de prestations d'assistance, VS Valais, 2007

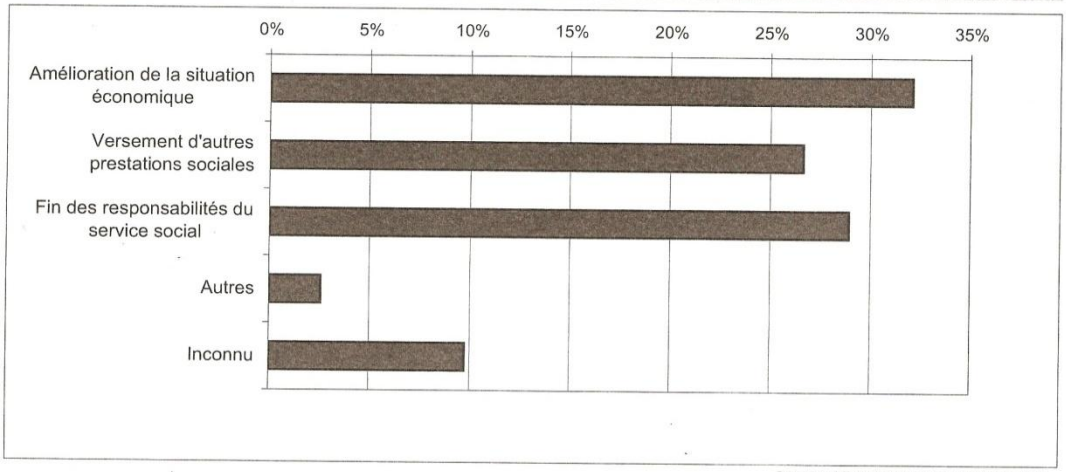
Motif principal de la cessation	Total		Villes (dès 10'000 hab.)		Communes moyennes (2'000-9'999 hab.)		Petites communes (moins de 2'000 hab.)	
	Nombre	Prop. en %	Nombre	Prop. en %	Nombre	Prop. en %	Nombre	Prop. en %
Total	**349**	**100.0**	**169**	**100.0**	**115**	**100.0**	**65**	**100.0**
Amélioration de la situation économique	112	32.1	56	33.1	34	29.6	22	33.8
Reprise d'une activité professionnelle	91	81.3	45	80.4	29	85.3	17	77.3
Mesures d'occupation	5	4.5	3	5.4	0	0.0	2	9.1
Augmentation du revenu	16	14.3	8	14.3	5	14.7	3	13.6
Versement d'autres prestations sociales	93	26.6	46	27.2	28	24.3	19	29.2
Prestations d'assurances sociales	63	67.7	28	60.9	20	71.4	15	78.9
Prestations sociales liées au besoin	30	32.3	18	39.1	8	28.6	4	21.1
Fin des responsabilités du service social	101	28.9	46	27.2	37	32.2	18	27.7
Changement de domicile	76	75.2	31	67.4	29	78.4	16	88.9
Rupture des contacts	16	15.8	9	19.6	6	16.2	1	5.6
Décès	9	8.9	6	13.0	2	5.4	1	5.6
Autres	9	2.6	2	1.2	5	4.3	2	3.1
Inconnu	34	9.7	19	11.2	11	9.6	4	6.2
Ne sait pas	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Non répondu	2	0.6	0	0.0	0	0.0	2	3.0

N = 351

Source : Office fédéral de la statistique OFS

Remarque:
- Dossiers clos ayant et n'ayant pas reçu de prestation durant la période d'enquête, y compris les doubles comptages.

Graphique 4.7: Motif principal de la fin du versement de prestations d'assistance, VS Valais, 2007



Source : Office fédéral de la statistique OFS

49

SAS Tableau standard T4.7

Tableau fourni par le Service de l'action sociale à Sion, 2008

ANNEXE N°6

EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE ENVOYE AUX EMPLOYEURS VALAISANS

Informations générales

Nom de l'entreprise

Nombre approximatif d'employés

Principales professions concernées

Quel est votre premier critère pour engager un nouveau collaborateur ?

Quels profils éliminez-vous en priorité ?

Dossier de candidature

une personne présentant un dossier mal soigné

◯ 1.oui ◯ 2.non

une personne n'ayant que peu de certificats de travail

◯ 1.oui ◯ 2.non

une personne ayant des certificats de travail précisant le minimum d'informations

◯ 1.oui ◯ 2.non

une personne n'ayant pas de références mentionnées sur son curriculum vitae

◯ 1.oui ◯ 2.non

une personne n'ayant pas de références crédibles mentionnées sur son curriculum vitae

◯ 1.oui ◯ 2.non

Parcours professionnel et scolaire

Une personne ayant connu de longues périodes sans emploi

◯ 1.oui ◯ 2.non

Une personne ayant de multiples périodes sans emploi

◯ 1.oui ◯ 2.non

Une personne ayant une faible durée moyenne des emplois

◯ 1.oui ◯ 2.non

une personne ayant travaillé auprès de beaucoup d'employeurs

◯ 1.oui ◯ 2.non

Une personne ne présentant aucun motif justifiant l'arrêt de son dernier emploi

◯ 1.oui ◯ 2.non

une personne n'ayant pas achevé sa scolarité obligatoire

◯ 1.oui ◯ 2.non

une personne n'ayant pas de formation professionnelle(CFC, diplôme)

◯ 1.oui ◯ 2.non

Une personne ayant une formation professionnelle incomplète (pas obtenu le CFC ou diplôme)

◯ 1.oui ◯ 2.non

une personne étant au bénéfice d'une maturité professionnelle

◯ 1.oui ◯ 2.non

une personne ayant une formation universitaire

◯ 1.oui ◯ 2.non

Une personne ayant été licenciée une fois ou plus

◯ 1.oui ◯ 2.non

Une personne ayant suivi une réadaptation professionnelle (IPT, etc)

◯ 1.oui ◯ 2.non

une personne sans expérience professionnelle

◯ 1.oui ◯ 2.non

Une personne ayant bénéficié de l'aide sociale

◯ 1.oui ◯ 2.non

Présentation générale

Une personne d'apparence sale

◯ 1.oui ◯ 2.non

Une personne ayant des vêtements et/ou une coiffure excentrique

◯ 1.oui ◯ 2.non

une personne utilisant un langage argotique

◯ 1.oui ◯ 2.non

une personne coupant sans cesse la parole

◯ 1.oui ◯ 2.non

une personne affirmée

◯ 1.oui ◯ 2.non

une personne modeste

◯ 1.oui ◯ 2.non

Âge

une personne de moins de trente ans

◯ 1.oui ◯ 2.non

Une personne de plus de cinquante ans

◯ 1.oui ◯ 2.non

Autres

Une personne n'ayant pas de connaissance sur votre entreprise/commerce

◯ 1.oui ◯ 2.non

Une personne ne montrant pas d'intérêt pour votre entreprise/commerce

◯ 1.oui ◯ 2.non

une personne ne montrant pas d'intérêt pour le métier proposé

◯ 1.oui ◯ 2.non

Une personne étrangère (pas Suisse)

◯ 1.oui ◯ 2.non

Une personne ne parlant pas bien le français

◯ 1.oui ◯ 2.non

Dès le moment où vous êtes prêt à engager un nouveau collaborateur, quelle importance attribuez-vous aux compétences sociales suivantes ?

Une personne efficace dans plusieurs domaines

◯ 1.sans importance ◯ 2.peu important
◯ 3.important ◯ 4.très important

Une personne s'adaptant facilement aux circonstances, souple

◯ 1.sans importance ◯ 2.peu important
◯ 3.important ◯ 4.très important

une personne démonstrative, montrant de l'intérêt pour le travail

◯ 1.sans importance ◯ 2.peu important
◯ 3.important ◯ 4.très important

Une personne capable de travailler de manière indépendante

◯ 1.sans importance ◯ 2.peu important
◯ 3.important ◯ 4.très important

Une personne osant prendre des initiatives, des risques

◯ 1.sans importance ◯ 2.peu important
◯ 3.important ◯ 4.très important

une personne ayant le sens de l'organisation, sachant coordonner le déroulement d'une action

◯ 1.sans importance ◯ 2.peu important
◯ 3.important ◯ 4.très important

une personne capable de communiquer, de créer des contacts

◯ 1.sans importance ◯ 2.peu important
◯ 3.important ◯ 4.très important

Une personne ouverte d'esprit, capable de prendre en compte plusieurs positions

◯ 1.sans importance ◯ 2.peu important
◯ 3.important ◯ 4.très important

Une personne précise, minutieuse, ayant le sens du détail

◯ 1.sans importance ◯ 2.peu important
◯ 3.important ◯ 4.très important

Une personne soignée, ayant une bonne présentation

◯ 1.sans importance ◯ 2.peu important
◯ 3.important ◯ 4.très important

Une personne capable de gérer le stress, de se fixer des priorités

◯ 1.sans importance ◯ 2.peu important
◯ 3.important ◯ 4.très important

Une personne ayant le désir de réussite, ambitieuse

◯ 1.sans importance ◯ 2.peu important
◯ 3.important ◯ 4.très important

Une personne faisant preuve d'entrain, de dynamisme

◯ 1.sans importance ◯ 2.peu important
◯ 3.important ◯ 4.très important

Une personne disponible, prête à rendre service

◯ 1.sans importance ◯ 2.peu important
◯ 3.important ◯ 4.très important

Une personne ponctuelle, prête à l'heure

◯ 1.sans importance ◯ 2.peu important
◯ 3.important ◯ 4.très important

Une personne perspicace, rapide d'esprit

◯ 1.sans importance ◯ 2.peu important
◯ 3.important ◯ 4.très important

Une personne faisant preuve de confiance en soi, osant s'affirmer

◯ 1.sans importance ◯ 2.peu important
◯ 3.important ◯ 4.très important

Une personne sur qui on peut compter, de confiance

◯ 1.sans importance ◯ 2.peu important
◯ 3.important ◯ 4.très important

Une personne respectueuse et polie

◯ 1.sans importance ◯ 2.peu important
◯ 3.important ◯ 4.très important

Une personne entière, authentique, sincère

◯ 1.sans importance ◯ 2.peu important
◯ 3.important ◯ 4.très important

Date de saisie

ANNEXE N°7

EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE ENVOYE AUX CENTRES MEDICAUX SOCIAUX DU VALAIS ROMAND

(exemple de questionnaire en retour)

Relation entre assistants sociaux et anciens bénéficiaires

Les assistants sociaux de votre service gardent des contacts avec les personnes qu'ils ont suivi, bien que ces derniers n'ayent plus de dossier ouvert à l'aide sociale ?

- ○ 1.oui
- ⊗ 2.non

Si 'non', pour quelles raisons ?

Non de manière générale. Nous suivons les personnes jusqu'à la fin d'une mesure d'insertion, durant laquelle la personne n'est plus forcément à l'aide sociale

Si 'oui', à quelle fréquence ? Durant une mesure d'insertion, je tente de voir la personne et l'employeur une fois par mois

- ⊗ 1.mensuellement
- ○ 2.bimensuellement
- ○ 3.trimestriellement
- ○ 4.une fois par année
- ⊗ 5.autres

Si 'oui', dans quel but ?

Au CMS de l'Entremont, nous avons des tutelles (qui n'existe pas dans d'autres CMS) Alors, nous continuons le suivi de nos pupilles

Si 'autres', précisez

Cela dépend de chaque situation

Intégration de personnes bénéficiant d'un soutien financier de l'aide sociale

Les personnes quittant l'aide sociale sont au bénéfice d'une activité professionnelle

- ○ 1.jamais
- ○ 2.rarement
- ⊗ 3.occasionnellement
- ⊗ 4.assez souvent
- ○ 5.très souvent

Numérotez de 1 à 5, par ordre de fréquence, en sachant que 1 correspond au plus fréquent et 5 au moins fréquent.

Pour quelles raisons les personnes ne bénéficient plus de soutien financier de l'aide sociale ?

- (2) 1.car un emploi leur permet une autonomie financière
- (3) 2.car elles ne se présentent plus au CMS
- (1) 3.car elles peuvent bénéficier d'autres prestation (AI, etc.) leur permettant de s'assumer financièrement
- (4) 4.car elles ne collaborent pas suffisamment
- ○ 5.autres

Nous n'aurions pas droit de supprimer une aide sociale pour mauvaise collaboration un système de sanction existe

Si 'autres', précisez

* Il existe des statistiques précises au service de l'action sociale à Sion pour répondre à cette question. En effet, nous devons chaque fin d'année compléter un tableau donnant la cause d'une fin d'aide sociale de tous nos bénéficiaires

Les personnes ayant bénéficié de l'aide sociale reviennent-elles vous demander de l'aide après une période d'assistance ?

- ○ 1.jamais
- ○ 2.rarement
- ○ 3.occasionnellement
- ☒ 4.assez souvent
- ○ 5.très souvent

Pour quelles raisons certains de vos clients reviennent-ils à l'aide sociale ?

Perte de l'emploi, dépression ... Il s'agit souvent de jeunes non-qualifié, sans formation
Souvent, l'emploi retrouvé après une aide sociale n'est pas stable

Pensez-vous que les jeunes de cette société ont généralement les ressources afin de s'intégrer dans le monde du travail ?

- ○ 1.oui
- ☒ 2.non

Si 'non', que pourrait-il leur manquer ?

- ☐ 1.une meilleure estime de soi
- ☐ 2.de la confiance en l'autre
- ☒ 3.des buts dans la vie
- ☐ 4.de l'amour, de l'affection de quelqu'un
- ☒ 5.des personnes de référence, sur qui s'appuyer
- ☐ 6.le sentiment d'être sécurisé
- ☐ 7.la capacité de s'adapter à de nouvelles situations
- ☒ 8.la capacité d'identifier les problèmes en cours
- ☒ 9.autres

Si 'autres', précisez

Manque d'entourage, de soutien des parents ou famille
[redacted] + Lacunes dans l'éducation

Que faites-vous concrètement pour soutenir les personnes bénéficiant d'un soutien financier de l'assistance publique et désirant s'intégrer ?

Il existe différentes mesures d'insertion professionnelle qui existent. Nous pouvons placer des personnes en entreprises, parfois avec une prise en charge d'une partie de salaire.

Disposez-vous de suffisemment de temps et d'argent pour le faire ?

- ○ 1.oui
- ☒ 2.non

Tout un dispositif existe pour l'insertion professionnelle. Mais mal utilisé car manque de temps et nous devons convaincre les communes pour le financement

Selon vous, sur quels asepects serait-il intéressant de coacher les personnes concernées, lorsqu'elles quittent votre service ?

sur l'amélioration de son estime personnelle

- ◯ 1.pas du tout
- ◯ 2.plutôt non
- ⊗ 3.plutôt oui
- ◯ 4.tout à fait

sur leurs compétences en communication

- ◯ 1.pas du tout
- ◯ 2.plutôt non
- ⊗ 3.plutôt oui
- ◯ 4.tout à fait

sur la manière d'exprimer leurs émotions

- ◯ 1.pas du tout
- ⊗ 2.plutôt non *
- ⊗ 3.plutôt oui
- ◯ 4.tout à fait

sur leur manière de gérer leurs émotions

- ◯ 1.pas du tout
- ⊗ 2.plutôt non *
- ⊗ 3.plutôt oui
- ◯ 4.tout à fait

sur le développement de compétences professionnelles

- ◯ 1.pas du tout
- ◯ 2.plutôt non
- ⊗ 3.plutôt oui
- ◯ 4.tout à fait

sur le maintien de l'emploi

- ◯ 1.pas du tout
- ◯ 2.plutôt non
- ◯ 3.plutôt oui
- ⊗ 4.tout à fait

pour la création d'un réseau

- ◯ 1.pas du tout
- ◯ 2.plutôt non
- ◯ 3.plutôt oui
- ⊗ 4.tout à fait

* Difficile à répondre car different pour chaque personne

Votre avis ...

Pensez-vous que l'éducateur social ait les compétences pour coacher les personnes demandeuses quittant votre service?

Oui, pour autant qu'il ait suivi une formation et qu'il ait de l'expérience dans le domaine

Jusitifiez votre réponse

Parfois, il faudrait presque un complément en psychologie + travail en systémique

Po terminer, quelques questions sur vous

Votre sexe

◯ 1.masculin ⊗ 2.féminin

Votre âge

Vous travaillez au sein du centre médico social de :

Nom et prénom du responsable

Depuis combien d'années collaborez-vous auprès de ce CMS?

Accepteriez-vous de me reçevoir pour un entretien éventuel ?

⊗ 1.oui ◯ 2.non

Si oui, précisez votre nom et prénom (ceux-ci resteront strictement confidentiels)

ANNEXE N°8

LISTE DES ENTREPRISES MEMBRES DE LA CHAMBRE VALAISANNE DU COMMERCE ET DE L'INDUSTRIE RETENUES POUR CETTE RECHERCHE

N°	Raison sociale	Adresse	CP	Localité	Adresse e-mail	RET
1	Electricité de la Lienne SA	Rue de l'industrie 43	1950	Sion		
2	Energies électrique du Simplon SA		1001	Lausanne		
3	Gazoduc SA	Rue de l'industrie 43	1950	Sion		
4	Kraftwerke Aegina AG	Litternaring 2	3930	Visp		
5	Salanfe SA	Case postale 570	1001	Lausanne		
6	Cher-Mignon SA	viandes et charcuteries en gros Chermignon dessus	3961	Chermignon		
7	Brasserie Valaisanne Sion	Route du Rawyl 30	1950	Sion		
8	Les Fils de Charles favre		1950	Sion		
9	Gottet, Holzindustrie	Industriezone	3946	Turtmann		
10	Imprimerie Beeger SA	Rue de l'industrie 13	1950	Sion		
11	Imprimerie moderne SA	Rue de l'industrie 13	1950	Sion		
12	Huntsman	route de l'Ile-au-Bois	1870	Monthey		
13	Mane SA	route de l'Industrie 21	1896	Vouvry		
14	Symrise SA	route des Îles 88	1897	Le Bouveret		
15	La Platrière SA	Route de Mangold 2	3977	Granges		
16	Gard Louis-Philippe Constructions métalliques	route du Bois de Finges 21	3960	Sierre		
17	Jean Sacco & Cie	Siège principal	3966	Chalais		
18	Manca	Chemin des Rottes 84	1893	Muraz		
19	Soew SA	Zone industielle, Petit pont 1	1964	Conthey		
20	Ascenseurs Schindler SA	chemin de la Cornache 1	1705	Fribourg		
21	Technovin SA	chemin des Quiess	1907	Saxon		
22	DPE Electrotechnique SA	Ile Falcon 10	3960	Sierre		
23	Gomina AG	Furkastrasse	3981	Niederwald		
24	Menrad Optik Muller-Menrad & Co	Kantonsstrasse	3941	Agarn		
25	Omedia SA		1920	Martigny		
26	Sat Akkumulatoren Technik AG	Kantonstrasse 57	3931	Visp		
27	Superfos Packaging	Route du Simplon	1858	St-Léonard		
28	Studer Söhne	Pomonastrasse 6	3930	Visp		
29	Vouillamoz Cyrano	route du Simplon 3	1907	Saxon		
30	Valrhône SA	rue de l'Industrie 23	1950	Sion		
31	Seilers Hotels Zermatt AG	Bahnhofstrasse 31 Postfach 210	3920	Zermatt		
32	Saas Fee Bergbahnen AG		3906	Saas-Fee		
33	Compagnie des chemins de fer et d'autobus SMC		3963	Crans-Montana		
34	Air Glacier SA	Maison FXB du sauvetage	1950	Sion		
35	Gondrand AG	Ch. de Saragoux 22	1920	Martigny		
36	Simplon-Frigo Gay Samuel et Cie		1906	Charrat		
37	Banque nationale suisse	rue de la Paix 6	1000	Lausanne		
38	Pictet & Cie	route des Acacias 60	1211	Genève		
39	Basel Versicherungs-Gesellschaft	Belalpstrasse 1	3900	Brig		
40	La Bâloise compagnie d'assurances	avenue du Midi 9	1950	Sion		
41	Nationale suisse assurance, valais romand	Av. de la Gare 29	1950	Sion		
42	BBT SoftwareAG	Matterstrasse 67	3920	Zermatt		
43	BG Bonnard & Gardel ingénieurs conseil SA	rue des Tonneliers 11	1950	Sion		
44	CERT, Cie d'études et de réalisations techniques SA	Av. du Ritz 35	1950	Sion		
45	Mueller & Partner Treuhand & Consulting AG	sentier des Vignes 9	3960	Sierre		
46	Graphicom Blaise Schalbetter	Chemin St.Hubert 5	1950	Sion		
47	IBC Valais SA	avenue de la Gare 25	1950	Sion		
48	Net Expert SA	Technopôle	3960	Sierre		
49	Price waterhouse Coopers	Place du Midi 40	1950	Sion		
50	Société d'études électrotechniques SA	Rue de l'Industrie 54	1950	Sion		
51	Unicible informatique bancaire	Case postale 352	1009	Prilly		
52	Arcalpin	avenue de la Gare 41	1950	Sion		
53	La poste suisse	Place de la gare 11	1950	Sion		
54	Société du casino du Crans Montana		3962	Montana		
55	Administration communale de Saxon	Rue des Lantses 7	1907	Saxon		
17 réponses, 6 retours et 32 non réponses sur 55 envois postaux						

N°	Raison sociale	Adresse	CP	Localité	Adresse e-mail	RET
56	Forces motrices du Grand St-Bernard		1937	Orsières	fgb-lattion.p@dransnet.ch	
57	Prodega SA	Route de l'industrie 8	1964	Conthey	http://www.prodega.ch	
58	Acquaval SA	Route de la Drague 13	1950	Sion	acquaval@bluewin.ch	
59	Domaine du Mont d'Or SA	Rue de Savoie 64	1962	Pont-de-la Morge	montdor@montdor-wine.ch	
60	Robert Gilliard SA	Rue de Loeche 70	1950	Sion	vins@gilliard.ch	
61	Tschopp-Zwissig SA	Avenue des Platanes 21	3960	Sierre	info@t-z.ch	
62	Valmédia SA	Kantonstrasse 55	3930	Visp	info@valmedia.ch	
63	Cosmotec SA	Z.I. Bovery B	1868	Collombey-Le-Grand	info@cosmotec.ch	
64	Rhone-Color SA	route du Manège 60	1950	Sion	info@rhone-color.ch	
65	Adatis SA	Rue du Verdan 11	1920	Martigny	gilles.volland@adatis.ch	
66	Bimétal Sion SA	Route des Ronquoz 21	1950	Sion	bim.sa@bluewin.ch	
67	Reco Mécanique SA	Case postale 255	3960	Sierre	info@reco-mecanique.ch	
68	Vitus Fux AG	Paulusheimstrasse 4	3930	Visp	info@fuxvisp.ch	
69	Chappot ETS machines agricoles et trav. Hydrauliques	Route cantonale	1906	Charrat	contact@chappotmachines.com	
70	Arlettaz électrotechnique SA	En Bovery D	1869	Collombey	info@arlettaz.ch	
71	Studer Innotec	rue des Casernes 57	1950	Sion	info@studer-innotec.com	
72	Valmed SA	avenue de Tourbillon 34	1950	Sion	info@valmed.ch	
73	Energie solaire SA	Ile Falcon	3960	Sierre	info@energie-solaire.com	
74	Vaudan SA	bâtiment et génie civil	1934	Le Châble	info@vaudansa.ch	
75	Coudray Jacques-Roland	route de l'Industrie 24	1963	Vétroz	coudrayjr@bluewin.ch	
76	Fournier André & Cie SA	Chandoline	1950	Sion	a.fournier.cie@vtx.ch	
77	Otto Stoffel AG	Kantonsstrasse 30	3930	Visp	info@ottostoffelag.ch	
78	Acifer Visp AG	Industrie West	3930	Visp	infovi@d-a.ch	
79	Axius SA	Case postale	1950	Sion	axius.valais@axius.ch	
80	Duplirex l'espace Bureautique SA	rue de la Poste 7	1920	Martigny	info@duplirex.com	
81	groupe Magro SA	route de Préjeux 27	1950	Sion	info@magro.ch	
82	P. Werner AG	Sonnenstrasse 6	3900	Brig	werner@rohne.ch	
83	Banque cantonale du Valais	rue des Cèdres 8	1950	Sion	info@bcvs.ch	
84	Vaudoise assurance	Place du midi 36	1950	Sion	sion@vaudoise.ch	
85	Agence immobilière Martin Bagnoud SA	Case postale 91	3960	Sierre	info@aimb.ch	
86	CCF, Centre de compétences Financières	rue de Pré-Fleuri 6	1950	Sion	info@ccf-valais.ch	
87	FDG, F. Depierraz - Glassey, conseil en personnel	place de la Gare 2	1950	Sion	info@fdgconseil.ch	
88	Kelly Service Suisse SA	place du Midi 46	1950	Sion	sion@kellyservices.ch	
89	Schneller Ritz & Partner AG	Nordstrasse 16	3900	Brig	srp@srp.ch	
90	Tecnoservicee Engineering SA	Route de l'ancienne poste 16	1920	Martigny	valais@tecnoservice.ch	
91	Blanchisserie Centrale SA	Ile Falcon	3960	Sierre	info@bcsa.ch	
92	Videsa SA	Route de la Drague 50	1950	Sion	mylene.glassey@videsa.ch	
93	Ecole des buissonnets	Av. du Marché 5	3960	Sierre	info@buissonets.ch	
94	Haute école de gestion	Route de la Plaine 2	3960	Sierre	info@hevs.ch	
95	Administration communale de St-Léonard	Rue Centrale 22	1958	St-Léonard	admin.stleo@st-leonard.ch	
96	Marti Matériaux SA		1920	Martigny	g.martinet@materiauxplus.ch	
15 réponses et 26 non réponses sur 41 mails.						

ANNEXE N°9

LISTE DES CENTRES MEDICAUX SOCIAUX DU VALAIS ROMAND RETENUS POUR CETTE RECHERCHE

CMS	Personne de référence	Adresse	CP	Localité	Téléphone	A répondu au questionnaire	Collaboration pour la création de l'échantillon
CMS de Martigny	M. Marcus Délitroz	Rue d'Octodure 10B	1920	Martigny	027/721.26.80	x	3 personnes
CMS de Monthey	M. Patrick Faibella	Grand Rue 20	1870	Monthey	024/481.49.33	-	0 personnes
CMS de Nendaz	Mme Ghislaine Glassey	Case postale 3	1996	Basse-Nendaz	027/289.57.12	x	0 personnes
CMS de Saxon	Mme Corinne Bircher Giroud	Rue des Lantses	1907	Saxon	027/744.60.60	x	Pas de temps
CMS de Sierre		Hôtel de Ville	3960	Sierre	027/455.51.51	x	Pas de temps
CMS de Sion		Av. de la Gare 21	1950	Sion	027/324.14.12	-	-
CMS de St-Maurice	Mme Eliane Rosset	Ch. des Tuileries 1	1890	St-Maurice	024/486.21.21	x	1 personnes
CMS de Val d'Hérens			1882	Euseigne	027/281.12.91	-	-
CMS de Vétroz		Ruelle du Collège	1963	Vétroz	027/345.37.00	-	-
CMS de Vouvry		Grand Rue	1896	Vouvry	024/481.48.48	-	-
CMS d'Entermont	Mme Eliane Rosset		1922	Sembrancher	027/785.16.81	x	0 personnes
CMS du Coteau	Mme Nicole Blanc		1971	Grimisuat	027/399.28.10	x	0 personnes
Service de l'action sociale	M. Frédéric Pralong	Rue des Vergers 2	1950	Sion	027/606.48.76	Pas envoyé le questionnaire	-

A également participé à la création de l'échantillon

Association	Personne de référence	Adresse	CP	Localité	Téléphone	A répondu au questionnaire	Collaboration pour la création de l'échantillon
Chez Paou	M. Jean-Yves Raymond	Chemin des Poiriers 4	1907	Saxon	027/744.60.06	Pas envoyé le questionnaire	2 personnes

ANNEXE N°10

EXEMPLE DE COURRIER ENVOYE AUX EMPLOYEURS VALAISANS AFIN DE LEUR SOUMETTRE LE QUESTIONNAIRE

Lorrie Veuthey
Rue du Bourg 56
1920 Martigny
079/257.67.20

Martigny, le 1er janvier 2007

Mémoire de fin d'études en éducation sociale
Questionnaire sur les exigences des employeurs envers leur personnel

Mesdames, Messieurs

Terminant ma formation d'éducatrice sociale, je travaille actuellement sur mon mémoire de fin d'études.

Mon travail de recherche cible les jeunes adultes entre 25 et 35 ans ayant quitté l'aide sociale après avoir bénéficié d'une aide financière durant une année au minimum en Valais romand. Les personnes en question ont un projet d'insertion professionnelle.

Je me demande ***« comment organiser un coaching leur permettant de s'intégrer, à moyen terme, socialement et professionnellement.»***

Pour cela, je suis intéressée à connaitre vos exigences en tant qu'employeur face à votre personnel.

Ainsi, je vous sollicite afin de remplir le questionnaire ci-joint. Vous trouverez en annexe, une enveloppe affranchie vous permettant de me retourner ledit questionnaire.

Dans la mesure où nous connaitrons mieux vos exigences, en tant que travailleurs sociaux, nous auront la possibilité de préparer au mieux les futurs professionnels. Avec quelques ressources supplémentaires, ils pourraient correspondre, au mieux, aux profils que vous recherchés.

Je vous remercie vivement de votre collaboration, sans laquelle, il me serait difficile d'avancer dans mon travail. Dans l'attente de votre envoi, je vous présente, Mesdames, Messieurs, mes meilleures salutations.

Lorrie Veuthey

Annexes : - Questionnaire
Enveloppe affranchie

ANNEXE N°11

EXEMPLE DE COURRIER ENVOYE AUX CMS AFIN DE CONSTITUER L'ECHANTILLON DE PERSONNES A INTERVIEWER

Lorrie Veuthey
Rue du Bourg 56
1920 Martigny
079/257.67.20

Martigny, le 10 mars 2009

Mémoire de fin d'études en éducation sociale
Création d'un échantillon de personnes pour une enquête

Monsieur,

Ayant terminé ma formation d'éducatrice sociale, je travaille actuellement sur mon mémoire de fin d'études.

Mon travail de recherche cible les jeunes adultes **entre 25 et 35 ans** ayant quitté l'aide sociale sur la base d'un **projet professionnel (**ayant retrouvé un emploi**)**, après avoir bénéficié d'une aide financière durant **une année au minimum** en Valais romand.

Je m'interroge quant à savoir s'il leur est difficile de se réinsérer socialement et professionnellement, s'il y aurait lieu de créer une sorte de « trait d'union » entre le moment d'assistanat et d'autonomie totale.

Actuellement, je suis dans la phase de récolte de données et je souhaiterais m'entretenir avec des personnes correspondant aux profils précisés ci-dessus.

Etant consciente, que pour des raisons de confidentialité, je ne puis avoir accès aux noms des personnes concernées, je me permets de vous solliciter. Accepteriez-vous de recontacter une personne correspondant à ces critères et de nous mettre en contact dans le but d'une interview? Je vous remercie d'avance pour votre collaboration qui me sera très précieuse.

Je relève que tout entretien est confidentiel et des noms d'emprunt seront utilisés.

En me tenant à votre entière disposition pour tout complément, je vous présente, Monsieur, mes meilleures salutations.

Lorrie Veuthey

ANNEXE N°12

GRILLE D'ENTRETIEN

GRILLE D'ENTRETIEN

QUESTIONS GENERALES

Sexe — Homme ☐ Femme ☐

Âge — 25 ☐ 26 ☐ 27 ☐ 28 ☐ 29 ☐ 30 ☐ 31 ☐ 32 ☐ 33 ☐ 34 ☐ 35 ☐

Statut — Célibataire ☐ Dans une relation ☐ Marié ☐ Séparé ☐ divorcé ☐

Enfants — oui ☐ nombre ☐ non ☐

Nationalité ☐

Parcours scolaire — diplôme du CO ☐ CFC ☐ Pas de formation professionnelle ☐ Maturité (en cours) ☐ Formation prof supérieure ☐ Université / Haute écoles ☐

parcours professionnel ☐

Informations complémentaires

AVANT L'ASSISTANCE PUBLIQUE

Aviez-vous un emploi ? — oui ☐ non ☐
Si oui, durant combien de temps ?

Pour quelles raisons aviez-vous besoin de l'assistance publique comme source de revenu
fin de droit chômage ☐
complément des rentes ☐
revenus non suffisant ☐
autres ☐

Quels ont été les éléments déclenchants vous amenant à manquer de ressources financières
Difficultés conjugales (séparation /divorce) ☐
Problèmes de santé (maladies, etc.) ☐
dépression ☐
Consommation d'alcool ☐
Consommation de drogues ☐
Isolement ☐
manque de motivation ☐
Perte de l'emploi ☐
Faible niveau de formation ☐
autres ☐

DURANT LA PERIODE D'ASSISTANCE

Quelles étaient vos attentes/projets
Avoir des ressources financières ☐
être conseillé et soutenu par un AS ☐
retrouver un emploi ☐

Vous êtes vous senti suffisamment soutenu dans votre projet d'insertion (motivation, aide administratives CV etc.) ? — oui ☐ non ☐
Soutenu par qui ? — AS ☐ réseau personnel ☐

Comment avez-vous retrouvé un emploi — Pas retrouvé d'emploi ☐ Mesures MIS ☐ de manière individuelle ☐ Aide réseau perso ☐

Avez-vous bénéficié des (MIS) Mesures d'insertions sociales et professionnelles proposées par le service social ? — oui ☐ non ☐
Lesquelles ? — stage pratique ☐ AITS ☐ CIS ☐ Mandat d'insertion profess. ☐

Ces mesures vous ont-elles permis de retrouver du travail ? — oui ☐ non ☐

Quelles difficultés avez-vous rencontrées durant ces meusres ?
difficultés administratives ☐
maintien d'un rythme ☐
Respect des horaires ☐
manque de soutien, de personnes de référence ☐
respect de la hiérarchie ☐
motivation ☐
Diffictultés relationnelles ☐

Au contraire, qu'est-ce qui vous a aidé ?
soutien et motivation de l'AS ☐
soutien de l'employeur ☐
Nouvelle relation amoureuse ☐
exigences adaptées ☐
motivation personnelle ☐

APRES LA PERIODE D ASSISTANCE

Gardiez-vous des contacts avec l'assistant social qui vous suivait ?	oui		non	
Si oui à quelle fréquence	mensuellement		trimestriellement	
	bimensuellement		une fois par année	
Si non, cela vous a-t-il manqué?	oui			
Avez-vous gardé un emploi plus d'un an ?			non	
Si non, pour quelles raison	licenciement		retour au chômage	
	contraignant		autres	
Était-ce difficile de garder un emploi?	oui		non	
Était-ce difficile de remettre le pied dans le monde du travail ? Pourquoi ?	Oui		non	
Que vous apporte votre travail ?	un revenu		la réalisation de soi	
	du lien social		une occupation	
	du plaisir		accès aux droits sociaux	
	un réseau		la reconnaissance	
	dignité		autres	
Les exigences des employeurs vous paraissent élevées ?	oui		non	
Quelles compétences sociales auriez-vous qui inciterait un employeur à vous engager ?			facilité d'adaptation, souplesse	
			démonstrative, montrant de l'intérêt pour le travail	
			capacité de travailler de manière indépendante	
			faisant preuve de confiance en soi , osant s'affirmer	
			capacité de communiquer, de créer des contacts	
			ayant le sens de l'organisation	
			ponctualité	
			respect et politesse	
Quelles difficultés avez-vous rencontrées lors de votre première reprise professionnelle ?				
	maintien d'un rythme		manque d'intérêt pour travail	
	motivation		manque d'indépendance	
	manque de soutien		communication	
	manque de souplesse		manque de confiance en soi	
	ponctualité		gestion des changements	
	Difficulté d'organisation		Manière d'être (excentrique)	
	exigences professionnelles élevées		autres	
Avez-vous connu un retour à l'assistance ?	oui		non	
causes ?	difficultés financières		difficultés sociales	
	problèmes administratifs		emploi pas stable	
Vous parait-il envisageable de vivre sans travailler ?	oui		non	
Vivez-vous de manière autonome ?	oui		non	
Vous sentez-vous intégré socialement ?	oui		non	
Vous sentez-vous intégré professionnellement ?	oui		non	
Selon vous, votre intégration sociale est-elle liée à l'activité professionnelle ?	oui		non	

BESOIN D'UN COACHING ?

Pensez-vous qu'il serait intéressant d'être davantage soutenu lors d'un nouveau départ dans le monde du travail ?

oui ☐ non ☐

Par qui ??

Vous sentiez-vous prêt à vous relancer dans le monde professionnel ?

oui ☐ non ☐

Si non, que vous manquait-il ?

- une meilleure estime personnelle ☐
- des buts dans la vie ☐
- des personnes de référence, de conseil ☐
- la capacité de s'adapter à de nouvelles situations. ☐
- outils d'organisation ☐
- de la confiance (autre) ☐
- de l'amour, affection ☐
- le sentiment d'ê sécurisé ☐
- la capacité d'identifier les problèmes en cours ☐
- autres ☐

Sur quels aspects serait-ce intéressant, utile, nécessaire d'être suivi-soutenu ?

- soutien dans la gestion, organisation du quotidien ☐
- compétences de communication ☐
- gestion des changements ☐
- gestion des émotions ☐
- connaissance de soi ☐
- développement compétences professionnelles ☐
- création d'un réseau ☐
- estime personnelle ☐
- autres ☐

Si un coach individuel vous était proposé afin de vous soutenir lors d'une reprise professionnelle, seriez-vous intéressé à le rencontrer?

oui ☐ non ☐

Pourquoi ?

ANNEXE N°13

GRILLE DE DEPOUILLEMENT DES ENTRETIENS

QUESTIONS GENERALES SUR LES PERSONNES INTERROGEES				
Sexe	Homme	3	Femme	3
Âge	25	3	34	1
	28	1	35	1
Statut	Célibataire	5	Séparé	1
Enfants	oui	1	non	5
Nationalité	Suisse	5	Italien	1
Parcours scolaire	diplôme du CO	3	Pas de formation professionnelle	3
	CFC	1	Maturité (en cours)	1
	CFC en cours	2		
parcours professionnel	Semestre de motivation	1	divers petits boulots temporaires	3
	apprentissage non terminé	4	Reprise d'un apprentissage non terminé / formation	3
	travail en milieu protégé à un moment donné	4	chez paou, rives du rhône, St-Hubert	
Parcourt institutionnel		4	Rives du Rhone, Cité Printemps, Chez Paou,	

AVANT L'ASSISTANCE PUBLIQUE						
Aviez-vous un emploi ?	oui	5	non	1		
	Pas fixe	2				
	Apprentissage	3				
Si oui, durant combien de temps ?	2 ans et plus	3	moins de 2 ans	2		
Pour quelles raisons aviez-vous besoin de l'assistance publique comme source de revenu	fin de droit chômage	2	revenus non suffisant	6	Salaire d'apprenti non suffisant pour assumer le ménage / cure RR / à la rue, il galérait /du jour au lendemain, plus entretenue	
Autre	besoin de soutien psychologique	2				
Quels ont été les éléments déclenchants vous amenant à manquer de ressources financières	Difficultés conjugales (séparation /divorce)	2	Consommation d'alcool	2	Isolement	2
	Perte de l'emploi	1	Consommation de drogues	3	manque d'information sur le service socal	3
	Difficultés familiales	3	célibataire avec enfants	1		

DURANT LA PERIODE D'ASSISTANCE						
Quelles étaient vos attentes/projets	Avoir des ressources financières	4	retrouver un emploi	2		
	être conseillé et soutenu	3				
Vous êtes vous senti suffisamment soutenu dans votre projet d'insertion (motivation, aide administratives CV etc.) ?	oui	3	bof	1	ça dépend du professionnel qui suiT	2
Soutenu par qui ?	AS	4	coneillé ORP	1	éducateurs	3
Comment avez-vous retrouvé un emploi	de manière individuelle	3	Aide éducateurs, IPT / AI	2		
	Aide réseau perso	1				
Avez-vous bénéficié des (MIS) Mesures d'insertions sociales et professionnelles proposées par le service social ?	oui	2	non	2	Autres mesures (IPT / AI)	2
Lesquelles ?	stage pratique	1				
	AITS	1				
Les mesures (MIS) vous ont permis de retrouver du travail ?	non	2	but : ouvrir délai cadre // car trop de difficultés d'organisation			
Quelles difficultés avez-vous rencontrées durant ces meusres (MIS) ?	respect de la hiérarchie	1	motivation	1		
	Respect des horaires	1	Maintien du rythme	1		
Qu'est-ce qui vous a aidé ?	Rien	2				
Les MIS vous ont permis de retrouver du travail	non	2				
Autres mesures : IPT						
Quelles difficultés avez-vous rencontrées durant ces meusres IPT	motivation	1	respect des horaires	1		
Qu'est ce qui vous a aidé?	soutien et motivation des professionnels	1	exigences adaptées	1		
	soutien de l'employeur	1				
IPT vous a permis de retrouver du travail ?	oui	1				
Autres mesures : AI- St-Hubert						
Quelles difficultés avez-vous rencontrées durant ces meusres ?	acceptation d'être la	1	acceptation des personnes différentes	1		

Qu'est ce qui vous a aidé?	exigences adaptées	1	motivation et l'envie	1
cela vous permis de retourver du travail ?	oui	1		

APRES LA PERIODE D ASSISTANCE

Gardiez-vous des contacts avec l'assistant social qui vous suivait ?	oui	2	non	4
ça m'a manqué car			*détresse*	*1*
Ca ne m'a pas manqué car			*réseau suffisant*	*3*
Avez-vous gardé un emploi plus d'un an ?	oui	5	à des petits pourcentages	1
Si non, pour quelles raisons			contraignant	1
Était-ce difficile de garder un emploi?	oui	1	non	5
Raisons	*ennuyant*	*1*	*je suis battant/e*	*3*
			motivation, envie de CFC	*2*
			j'ai toujours travaillé	*2*
Était-ce difficile de remettre le pied dans le monde du travail ?	Oui	2	non	4
	hypocrisie	*1*	*le travail chez paou permet de garder un rythme*	*3*
	décalage entre vie institutionnelle et le monde professionnel	*1*	*motivation /envie*	*3*
	difficulté à accepter d'avoir moins de temps libre	*1*	*J'ai jamais vraiment arrêté*	*1*
			je suis tombé dans une bonne boite	*1*
			ca permet la vie sociale	*1*

Que vous apporte votre travail ?	un revenu	3	la réalisation de soi/ épanouissement	2	une qualification	1
	du lien social	1	une occupation	1	autonomie	1
	du plaisir	4	de l'expérience	1	valorisation	1
	un réseau	1	la reconnaissance	3		
Les exigences des employeurs vous paraissent élevées ?	oui	4	non	2		
	Ils ont beaucoup de rêve	1	ils sont exigent et c'est normal, on n'a pas le droit à l'erreur	2		
	Il faut avoir du bol pour trouver du travail	2				
	il faut être pistonné	1				
	Ya pas droit à l'erreur	1				
Quelles compétences sociales auriez-vous qui inciterait un employeur à vous engager ?	facilité d'adaptation, souplesse	1	capacité de communiquer, de créer des contacts	1	disponible	1
	démonstrative, montrant de l'intérêt pour le travail	3	ayant le sens de l'organisation	2	énergique	1
	capacité de travailler de manière indépendante	4	ponctualité	3	de l'expérience de vie qui peut servir	1
	faisant preuve de confiance en soi , osant s'affirmer	2	respect et politesse	3	jeune	1
	Sérieux	1	Crocheur / battant	3		
Quelles difficultés avez-vous rencontrées lors de votre première reprise professionnelle ?	maintien d'un rythme	2	contacts avec les collègues	2	Recevoir des ordres	1
	motivation	1	communication	1	Difficulté d'organisation	1
	géographiques (transports communs)	1				
Avez-vous connu un retour à l'assistance ?	oui	1	non	4	j'y suis toujours (rbt)	1
Raisons	difficultés financières	1	problèmes administratifs	1		
Vous parait-il envisageable de vivre sans travailler ?	oui	2	non	4		
	si je gagne au loto	*1*	*pas envisageable socialement*	*2*		
	si j'avais de l'argent, le travail n'est pas le sens de ma vie	*1*	*le rythme est important , ca motive*	*3*		
			sans travail on s'ennuie	*1*		
			pas d'identité par rapport aux autres	*1*		

Pensez-vous que l'intégration sociale soit liée au travail ?	oui	4	non	2
	C'est sur que ça aide	2	*j'étais intégrée quand j'étais mariée*	*1*
	Ca fait tout si ça se passe bien	*1*	*Même sans bosser j'étais intégrée*	*1*
	ça permet d'être comme tout le monde	*1*		
	Ca permet d'avoir de l'argent	*1*		
Vous sentez-vous intégrés socialement	oui	6		
c'est quoi `?	*avoir des amis*	6		
	travailler	3		
	avoir de la famille sur qui s'appuyer	1		
	J'ai un rythme	1		
	J'ai des collègues	1		
	se sentir comme tout le monde	1		
Vous sentez-vous intégré professsionnellement ?	oui	6		
c'est quoi ?	Travailler	6		
Vivez-vous de manière autonome	oui	5	partiellement	1
Ca veut dire quoi ?	*Gérer son appartement*	*3*		
	Se débrouiller seul	*3*		
	payer ses factures seul	*2*		
	faire ses courses	*2*		
	vivre comme tout le monde	*2*		
	faire le ménage	*1*		

BESOIN D'UN COACHING ?

Pensez-vous qu'il serait intéressant d'être davantage soutenu lors d'un nouveau départ dans le monde du travail ?	oui	3	Pas dans mon cas, mais pour d'autres personnes oui !	3		
Pourquoi ?	*c'est important de pouvoir sentir quelqu'un à coté*	3	*envie de se débrouiller seul*	2		
	pour éviter de s'égarer	1	*Mauvaise expérience avec le social, veux plus entedre parler*	1		
	c'est utile d'avoir quelqu'un pour l'organisation du quotidien	2	*mon réseau personnel me suffit*	3		
	ca permet de voir quelqu'un	1				
Par qui ??	personne disponible, ayant du temps	2	le patron lui-même	1	médiateur	1
	Educateur	4	oreille attentive	1		
Vous sentiez-vous prêt à vous relancer dans le monde professionnel ?	oui	5	non	1		
	confiant	4	*peur de pas gérer*	1		
	sans problème	2				
Si non, que vous manquait-il ?	exigences adaptées	1				
Sur quels aspects serait-ce intéressant, utile, nécessaire d'être suivi-soutenu ?	soutien dans la gestion, organisation du quotidien	3	développement compétences professionnelles	1	gestion des émotions	1
	estime personnelle	1	création d'un réseau	1	repères	1
	savoir se vendre au patron	1				
Si un coach individuel vous était proposé afin de vous soutenir lors d'une reprise professionnelle, seriez-vous intéressé à le rencontrer?	oui	3	non	3		
	Ca rend bien service/utile	3	*plus envie d'être suivi*	2		
	ca m'a permis de ne pas m'égarer	1	*se sent prêt pour avancer seul*	3		
	c'est rassurant	1				
Durant combien de temps	3 à 6 mois	1				
	6 à 12 mois	1				

ANNEXE N° 14

CROISEMENT DES ENQUETES AVEC LES HYPOTHESES ET LES OBJECTIFS DE RECHERCHE

HYPOTHESE 1 ET OBJECTIF 1

HYP : *Les jeunes ayant bénéficié de l'aide sociale peinent à développer les ressources suffisantes afin de mener à bien, seuls, leur projet d'intégration sociale et professionnelle. Ils ont besoin d'un coach personnalisé durant un certain temps.*

OBJ : *Vérifier auprès d'un échantillon de jeunes adultes, entre 20 et 30 ans, ayant quitté l'aide sociale, s'ils ont réussi leur intégration et comment ils y sont parvenus.*

Quelles attentes / quel projet durant la période d'assistance ?	**Anciens bénéficiaires**		
	resources financières		4
	conseillé soutenu		3
	retrouver un emploi		2
	Quitter l'aide sociale		1
soutien suffisant durant la période d'assistance ?	**Assistants sociaux**		**Anciens bénéficiaires**	
	oui	3	oui	3
	non	3	ça dépend du professionnel	2
			bof	1
Soutenu par qui ?	**Anciens bénéficiaires**		
	Assistants sociaux		4
	Educateurs		3
	Conseillé ORP		1
Quel soutien?	**Assistants sociaux**		**Anciens bénéficiaires**	
	accompagnement aux séances CIO et recherches d'emploi			
	collaboration avec le chômage			
	mesures LIAS		MIS	2
	Entretien, soutien, conseils sur la gestion financière, budget personnnel, appui, etc.		Entretiens, accompagnement, soutien psychologique	5
Mesures mises en place par les assistants sociaux pour l'insertion professionnelle	MIS			2
	IPT			1
	Orientation vers l'AI - atelier St-Hubert			1
Qu'est-ce qui a été aidant durant ces mesures ?	**Anciens bénéficiaires**		
	soutien et la motivation des professionnels		1
	soutien de l'employeur		1
	exigences adaptées		1
	la motivation et l'envie personnelle de travailler		1
comment avoir retrouvé un emploi ?	de manière individuelle		3
	avec l'aide d'institutions (AI, éducateurs)		2
	avec l'aide du réseau personnel		1
Ressources suffisantes afin de s'intégrer dans le monde du travail	**Assistants sociaux**		**Anciens bénéficiaires**	
	oui	3	oui	5
	non	3	non	1
Eventuelles ressources manquantes	**Assistants sociaux**		**Anciens bénéficiaires**	
	meilleure estime de soi	2	-	0
	confiance en l'autre	1	-	0
	buts dans la vie	3	-	0
	une passion qui les amène à se dépasser	1	-	0
	personne de référence	2	-	0
	Des exigences de professionnel adaptées	0	Des exigences de professionnel adaptées	1

Difficultés rencontrées lors d'une reprise professionnelle	**Anciens bénéficiaires**	
	maintien du rythme	2
	difficulté de communication	1
	motivation	1
	contact avec les collègues	1
	recevoir des ordres	1
	difficulté d'organisation	1
Est-ce difficile de garder un emploi	**Anciens bénéficiaires**	
	non (battant, crocheur, envie de qualification, toujours travaillé)	5
	oui (contraignant, ennuyeux)	1
Est-ce difficile de remettre le pied dans le monde professionnel	**Anciens bénéficiaires**	
	non (travail protégé a permi de gardé un rythme, envie, motivation, toujours travaillé)	4
	oui (hypocrisie en milieu professionnel, difficile d'accepter d'avoir moins de temps libre, décalage entre vie prof. et vie institutionnelle)	2
être intégré socialement c'est	**Anciens bénéficiaires**	
	avoir des amis	6
	travailler	3
	vivre comme tout le monde	1
	avoir de la famille sur qui compter	1

etre intégré professionnellement c'est	**théorie**		**Anciens bénéficiaires**	
	idéal : Un emploi d'une certaine durée permettant de se projeter dans l'avenir et qui procure du plaisir.		Avoir du travail	6
être autonome c'est :	**Anciens bénéficiaires**		
	se débrouiller seul		3
	gérer son appartement		3
	payer ses factures seul		2
	faire ses courses		2
	vivre comme tout le monde		2
	faire le ménage		1
Besoin d'un coach pour le développement de ressources, pour un soutien en quittant le service social	**Assistants sociaux**		**Anciens bénéficiaires**	
	ça pourrait être bénéfique à certaines personnes quittant notre service (les premiers emplois sont souvent précaires)	2	Pas de besoin, car plus envie d'être soutenu, mauvaise expérience avec le social, se sent prêt pour avancer seul, réseau personnel suffisant.	3
	Il pourait être utile de réfléchir à un coaching, mais pour les personnes encore inscrites à l'aide sociales (personnes difficilement insérables)	2	oui (ça rend bien service, c'est utile, ça m'a permis de ne pas m'égarer, c'est rassurant, ça permet de voir quelqu'un). Pas de besoin, car soutien trouvé auprès des institutions fréquentées	3
	Cela dépend de l'autonomie de la personne, de la complexité de la situation.	4	pas pour moi, mais pour les autres (les jeunes en manque de repères ou ceux qui en ressentent le besoin)	3
Durant combien de temps	**anciens bénéficiaires**		
	de trois à six mois		1
	de six à douze mois		1
Quel soutien a été offert	**anciens bénéficiaires**		
	Suivi informel par les éducateurs de Chez Paou		2
	Possibilité de vivre en communauté avec les Rives du Rhône		1

HYPOTHESE 2 ET OBJECTIF 2

HYP : *Si le jeune concerné réussit à garder son activité professionnelle, il augmente ses chances d'intégration sociale.*	***OBJ*** *: Savoir si ça vaut la peine d'investir de l'énergie pour aider les personnes concernées à garder leur activité professionnelle et dans quelle mesure cela augmente leurs chances d'intégration.*	***L'apport du travail***	**théorie**	**Anciens bénéficiaires**	
			Fonction économique et sociale (permet l'insertion des individus dans la société, contribue à l'organisation sociale, offre un statut)	plaisir	4
				revenu	3
				réalisation de soi, épanouissement	2
				reconnaissance, valorisation	1
				autonomie	1
				occupation	1
				liens sociaux, des contacts	1
				expérience	1
				qualification	1
		L'insertion sociale est en lien avec le travail	**Anciens bénéficiaires**		
			oui (rencontres, rythme, sentiment d'être normal, motivation)		4
			non (lien avec les amis, la famille)		2
		Formation professionnelle des personnes interrogées	CFC		1
			CFC ou formation en cours		3
			pas de formation professionnelle		2

HYPOTHESE 3 ET OBJECTIF 3

HYP : *Il y a, dans le monde du travail, des exigences difficiles à satisfaire pour les jeunes concernés. Le coach peut aider les jeunes adultes concernés à s'y adapter*	***OBJ :*** *Connaître les exigences du monde du travail en Valais pour engager les personnes ayant été en rupture d'activité professionnelle.*	***exigences du monde professionnel élevées ?***	**Anciens bénéficiaires**		
			oui pour trouver du travail (bcp de rêve, il faut avoir du bol, être pistonné, pas droit à l'erreur)		4
			non lorsqu'on a un emploi (les exigences sont normales)		2
		difficulté de retrouver un emploi	**Employeurs valaisans**	**anciens bénéficiaires**	
			Selon l'enquête réalisée, il ressort que la formation et la qualification sont très importante afin de retrouver du travail	La moitié des anciens bénéficiaires n'avait pas de formation. Par ailleurs, il ressort qu'il n'est pas simple de trouver une place de travail à l'heure actuelle.	
		Compétences sociales très importantes aux yeux des employeurs ET compétences sociales des anciens bénéficiaires	**Employeurs valaisans**	**anciens bénéficiaires**	
			personne indépendante	indépendante	4
			personne montrant de l'intérêt	montrant de l'intérêt	3
			personne ponctuelle	ponctuelle	3
			personne respectueuse	respectueuse	3
			confiance affirmation de soi	faisant preuve de confiance	2
			personne souple	souple	1
			capacité de communication	capacité de communiquer	1
			coordination des action	-	0
		Compétences sociales importantes aux yeux des employeurs ET compétences sociales des anciens bénéficiaires	**Employeurs valaisans**	**anciens bénéficiaires**	
			personne organisée	organisée	2
			personne qui s'affirme	osant s'affirmer	2
			personne touchant à bcp de domaine	-	0
			personne prenant des initiatives	-	0
			personne ouverte	-	0
			personne précise	-	0
			personne soigneuse	-	0
			personne gérant son stress	-	0
			personne faisant preuve d'entrain	-	0
			personne disponible	-	0
			personne perspicace	-	0
			une personne authentique	-	0
		Autres compétences que les anciens bénéficiaires relèvent avoir	**anciens bénéficiaires**		
			crocheur battant		2
			sérieux		1
			ayant une expérience de vie pouvant servir		1
			jeune		1
			énergique		1
			disponible		1

HYPOTHESE 4 ET OBJECTIF 4-5

HYP *: L'éducateur social est compétent pour coacher les personnes concernées à développer leur potentiel et à combler leurs lacunes dans la perspective d'une intégration sociale et professionnelle.*	***OBJ :*** *Vérifier si l'éducateur social a les compétences pour remplir le rôle de coach auprès des personnes concernées.*	***Par qui être soutenu***	**Assistants sociaux**	**anciens bénéficiaires**	
			personne adéquatement formée (assistante sociale ou formation équivalente)	une oreille attentive, une personne à l'écoute	1
			un éducateur qui se spécialise (assurances sociales) et qui a de bonnes connaissances du réseau	Une personne disponible, qui a du temps	1
			une personne qui a de l'expérience dans le domaine	un éducateur	1
			un professionnel qui possède tant l'aspect social (écoute, empathie) que les connaissances spécifiques (lois, réseaux)	l'employeur lui-même	1
				une personne capable de faire le médiateur entre le milieu professionnel et le privé	1
		Sur quels aspects il serait intéressant de coacher les personnes concernées	**Assistants sociaux**	**anciens bénéficiaires**	
			maintien de l'emploi	soutien et organisation du quotidien	2
			création de réseau	développement de compétences professionnelles	2
			estime personnelle		
			communication		
			gestion des émotions	gestion des émotions	1
		Quelles sont les compétences requises	**Assistants sociaux /théorie**	**anciens bénéficiaires**	
			Analyse, projets, objectifs	Confiance, écoute, soutien	
			Personne ressource	Personne ressource	
			Connaissances spécifiques	Est médiateur	
			S'adapte aux bénéficiaires	Développement de ressources personnelles	
			Travaille sur le terrain		
			Evalue et réajuste son action		
		Quel professionnel pour ce rôle ?	**Théorie**	**anciens bénéficiaires**	
			psychologue : ne correspond pas au profil recherché		
			sociologue : ne correspond pas au profil recherché	Employeur	1
			médiateur : ne correspond pas au profil recherché	médiateur	2
			assistant social : ne correspond pas au mieux au profil recherché		
			éducateur social : il semble correspondre, au mieux, au profil de coach	éducateur social	4

ANNEXE N°15

REFERENTIEL DES COMPETENCES DE L'EDUCATEUR SOCIAL

1. Orienter sa propre formation initiale et continue

1.1 Conceptualiser toute expérience pratique en faisant appel aux différents apports théoriques de la formation (apprentissage en alternance).
1.2 Evaluer ses propres compétences et déterminer ses besoins en termes de formation.
1.3 S'organiser, planifier, déterminer ses priorités.
1.4 Développer les capacités d'expression écrite et orale nécessaires à la formation et à l'exercice de la profession.
1.5 Mettre en œuvre les méthodes de travail intellectuel adéquates et les instruments de gestion qui leur sont liées (prise de notes, travail de texte, recherche documentaire, production de documents,…).

2. Identifier et analyser les situations et processus sociaux que l'intervention prend en compte

2.1 Observer, décrire et restituer les situations et les actions d'individus, de groupes ou de collectivités dans ses différentes dimensions (personnelles, socio-économiques, légales, culturelles, politiques…).
2.2 Formuler le problème que l'intervention prend en compte dans sa complexité.
2.3 Evaluer les ressources et les contraintes (personnelles, collectives, institutionnelles) déterminantes pour les différents acteurs.
2.4 Etayer son analyse en se référant à toute théorie ou concept pertinent.

3. Prendre en compte les divers déterminants de l'organisation dans une situation sociale donnée

3.1 Se situer dans son équipe, dans l'organisation et le fonctionnement de son institution.
3.2 Interpeller ses collègues et sa hiérarchie sur toutes les questions importantes et les problèmes rencontrés nécessitant une prise en compte institutionnelle.
3.3 Rendre des rapports circonstanciés et fiables à sa hiérarchie et aux partenaires concernés.
3.4 S'organiser, anticiper, mener de front plusieurs activités.
3.5 Gérer son temps de manière responsable.
3.6 Savoir utiliser les outils bureautiques et informatiques requis par la pratique professionnelle.

4. Initier et développer une relation professionnelle avec des personnes ou des groupes dans un contexte d'action sociale donné

4.1 Entrer en relation avec les personnes dans une attitude appropriée, permettant le respect et la confiance.
4.2 Faciliter l'expression de la demande.
4.3 Adopter des attitudes favorisant la dynamique relationnelle et l'autonomie des personnes.
4.4 Réguler la relation en précisant le contexte dans lequel elle s'inscrit, les rôles respectifs, les droits et obligations des partenaires concernés.
4.5 Communiquer en s'accordant aux capacités d'expression et de compréhension du ou des interlocuteur(s).
4.6 Mener un entretien professionnel, le consigner et le transmettre sous une forme éthiquement et techniquement adéquate.
4.7 Mener des réunions et des animations de groupes.
4.8 Conseiller et orienter tout bénéficiaire de l'action sociale en fonction de ses droits et de son intérêt.

5. Collaborer entre professionnels et institutions

5.1 Définir et délimiter son propre rôle et celui de ses partenaires dans l'institution et le réseau.
5.2 Respecter les cadres d'intervention des partenaires.
5.3 Déléguer les actions pouvant être menées de manière plus pertinente par des partenaires du réseau.
5.4 Participer activement aux échanges d'informations et à la communication au sein de son institution.
5.5 Affronter et gérer les conflits en mettant l'intérêt des bénéficiaires de l'action sociale au centre des réponses à apporter.
5.6 Intégrer les exigences du travail en partenariat avec d'autres institutions et professions.
5.7 Initier et animer un réseau de collaboration.

6. Se positionner professionnellement et personnellement en questionnant le sens de l'action sociale

6.1 Repérer les questions éthiques, déontologiques, les conflits de valeurs, les enjeux et les dilemmes professionnels.
6.2 Confronter ses positions personnelles et professionnelles en argumentant.
6.3 Prendre une distance critique face à soi-même, aux objets d'études ou aux pratiques dans lesquels on est impliqué.
6.4 Identifier ses ressources et ses limites.

7. Décider d'engager une action et la mettre en œuvre

7.1 S'engager, s'impliquer dans l'action.
7.2 Analyser et prendre en compte sa propre implication professionnelle dans la situation.
7.3 Elaborer des hypothèses d'intervention.
7.4 Se prononcer sur le sens de l'action et argumenter.
7.5 Construire et mettre en œuvre un projet d'intervention.
7.6 Assurer la conduite et la continuité de l'intervention.
7.7 Agir en pratiquant l'évaluation permanente.
7.8 Savoir mettre un terme à une action et en rendre compte.

8. Encourager et soutenir la participation des personnes et des groupes dans la société

8.1 Repérer et valoriser les potentialités d'action collective, associative et citoyenne des différents acteurs.
8.2 Initier et développer des réseaux entre les intervenants sociaux, les usagers et les populations impliquées.
8.3 Favoriser, dans une vision prospective, toute initiative permettant l'insertion et l'intégration des membres d'une société donnée.

9. Evaluer et réorienter l'action

9.1 Evaluer le processus et le résultat de son action en référence aux finalités, buts, objectifs et moyens.
9.2 Tenir compte des conclusions de l'évaluation en réexaminant ses pratiques et en proposant des innovations dans l'action sociale.
9.3 Prospecter, s'informer, se documenter sur les pratiques et expériences auxquelles l'action peut se référer.
9.4 Faire preuve de créativité en imaginant et développant des actions et des modes d'intervention diversifiés.

10. Identifier, intégrer, mettre en forme et transmettre des informations sociales pertinentes pour les différents acteurs sociaux

10.1 Transmettre, vulgariser et mettre en valeur des informations sociales à l'aide de différents outils de communication et de médiation.

10.2 Documenter et communiquer les résultats de son action professionnelle et sa connaissance du contexte où elle s'insère.

10.3 Intervenir dans l'espace public et au niveau des décideurs politiques à propos de toutes situations sociales nécessitant un changement.

11. Participer à une démarche de recherche

11.1 Adopter une posture de recherche dans toute situation de formation et d'intervention sociale.

11.2 Suivre une démarche méthodologique appropriée à l'objet de recherche.

11.3 Utiliser les instruments théoriques et conceptuels adaptés à l'objet.

11.4 Articuler une démarche empirique à une démarche d'élaboration théorique.

11.5 Définir et respecter le cadre déontologique de la recherche.

11.6 Mettre en forme le cheminement et les résultats de la recherche.

11.7 Communiquer les résultats de la recherche et les soumettre au débat.

Référentiel de compétences reconstitué à partir du rapport de la formation pratique de la HES-SO Valais [en ligne]. Adresse URL : http://www.hevs.ch/getDoc.asp?ID=3296

ANNEXE N°16 :
PROFILS DE L'ÉDUCATEUR SOCIAL

- ***Profil 1:*** **L'éducateur instruit** - L'éducateur social est un professionnel instruit: il connaît parfaitement les théories et les principes généraux sur lesquels repose l'action éducative. C'est à partir de ces savoirs qu'il construit sa pratique. Pour lui, la théorie est prioritaire car c'est elle qui permet de définir correctement l'action.
- ***Profil 2:*** **Le technicien** - Le travail de l'éducateur social consiste en rôles à tenir, fonctions à exercer, compétences à mobiliser et tâches à exécuter. Pour l'effectuer, l'éducateur social doit l'analyser et identifier les éléments précédents qui le composent. Il pense et effectue son travail en utilisant des méthodes, des techniques et des procédures de définition, d'organisation, de réalisation et d'évaluation.
- ***Profil 3:*** **L'artisan -** Dans l'exercice du métier d'éducateur social, ce qui est important c'est avant tout l'expérience accumulée dans le quotidien, une expérience faite d'"astuces", de "tours de main", de "bonnes habitudes", de "recettes" éprouvées.
- ***Profil 4:*** **Le praticien réflexif** - L'éducateur social est un professionnel qui réfléchit en agissant et qui agit en réfléchissant. Il analyse de manière critique ses pratiques et leurs résultats et repère les améliorations à apporter pour augmenter son efficacité. Il sait utiliser son expérience et ses connaissances mais il est capable de les questionner et de les mettre à jour. Il sait faire face à des situations complexes de manière responsable, autonome et non routinière. Il sait analyser les situations professionnelles, envisager diverses approches, diverses possibilités d'action, prendre des décisions pour faire des choix, résoudre des problèmes, planifier l'action, etc. Il sait évaluer son action et la réajuster et guider ses apprentissages. En approfondissant sa réflexion, il peut faire œuvre de chercheur.
- ***Profil 5:*** **L'acteur social** - L'éducation sociale n'est pas une tour d'ivoire, elle est au contraire traversée par les problèmes que connaît la société. Le rôle et le travail de l'éducateur social ne doivent pas se limiter à son lieu de travail. L'éducateur social a vocation à agir au sein de la société, à s'impliquer dans des groupes (associations, partis, etc), à participer à des projets collectifs pour faire passer des idées, défendre des intérêts professionnels, aider à des réalisations, etc.
- ***Profil 6:*** **La personne** - L'éducateur social est avant tout une *personne*, avec son histoire, ses forces et ses fragilités. Il n'effectue pas simplement son travail, il le *vit* dans son intériorité et sa subjectivité, en relation constante avec son client, ses collègues et divers autres interlocuteurs. La relation à autrui est un des outils fondamentaux de la profession.

Profils tirés du de l'intervention de M. Mehdi Hammoutène au Séminaire "Accompagner les personnes en situation de handicap, Formation des encadrants en Suisse et en Europe" HES-SO Valais, FOVAHM, 15 octobre 2007, Sierre. La formation des travailleurs sociaux selon l'approche par les compétences *[en ligne]. Adresse URL : http://intranet.hevs.ch/Doc/Divers/Texte%20Mehdi%20Hamoutene.doc.*